

**INOVASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN  
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Bidang Inovasi  
Pemerintahan**

**Oleh:**

**AFIANDA PRAWITA SARI**

**115120601111019**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2018**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dengan Tulisan Penelitian Penulis .....	10
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	25
Tabel 4.1 Persyaratan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang .....	42
Tabel 5.1 Keseluruhan Jumlah Izin Yang Sudah Di Terbitkan .....	51
Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Tahun 2018 .....	52
Tabel 5.3 Penghargaan Yang di Raih Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang .....	59
Tabel 5.4 Fasilitas Pendukung Pelayanan Perizinan .....	60



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Diagram Alur Pemikiran .....	23
Bagan 4.1 Struktur Organisasi .....	37
Bagan 4.2 Mekanisme Pelayanan Perizinan .....	43
Bagan 5.1 Draf Alur Pembuatan Inovasi Pelayanan Perizinan .....	55



## DAFTAR ISTILAH

- ASN : Aparatur Sipil Negara, profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
- BAPPEDA : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Instansi ini merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang penelitian dan perencanaan pembangunan suatu daerah, baik melalui pembangunan infrastruktur penunjang maupun sumber daya alam dan manusia.
- BKD : Badan Kepegawaian Daerah merupakan instansi pemerintahan yang memiliki tugas dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian. Beberapa fungsi yang dilakukannya ialah melakukan formasi kepegawaian, penyelenggaraan pengadaan dan seleksi calon pegawai, penyelenggaraan penempatan dan mutasi, dll.
- CapacityBuilding* : Pengembangan Kapasitas, sebagai strategi dan upaya memperkuat kapasitas individu, kelompok atau organisasi yang dicerminkan melalui pengembangan kemampuan, ketrampilan, potensi dan bakat serta penguasaan kompetensi-kompetensi sehingga individu, organisasi dapat bertahan dan mampu mengatasi tantangan perubahan yang terjadi secara cepat dan tak terduga.
- Hard Skill* : Penguasaan keterampilan teknis dari hasil pembelajaran yang berhubungan dengan suatu bidang ilmu tertentu.
- LAN : Lembaga Administrasi Negara merupakan lembaga pemerintah non departemen yang menjalankan fungsinya dalam pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional di bidang administrasi negara, pengembangan inovasi administrasi negara di bidang tata pemerintahan, pelayanan publik, kelembagaan serta sumber daya aparatur, dll.
- SDM : Sumber Daya Manusia, individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih

dan dikembangkan.

*Soft Skill*

: Kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dan kemampuan mengatur dirinya sendiri yang mampu mengembangkan unjuk kerja secara maksimal.

UNDP

: *United Nations Development Programs*, organisasi khusus PBB yang memiliki peran pembangunan untuk negara berkembang.



## IDENTITAS TIM PENGUJI

Ketua Majelis Penguji

Nama : Ratnaningsih D. S.IP., Mec.Dev

NIK : 2014058609212001

*e-mail* : ratnaningsih86@gmail.com

Sekretaris Majelis Penguji

Nama : Laode Machdani Afala,S.IP.,MA

NIK : 2018078912271001

*e-mail* : azacky64@gmail.com

Anggota Majelis Penguji I

Nama : Dr. M. Lukman Hakim,S.IP.,M.Si

NIK : 2016077910241001

*e-mail* : em.lukman@ub.ac.id

Anggota Majelis Penguji II

Nama : Dr. Dra. Alifiulahtin Utaminingsih, M.Si

NIK : 1992062018032001

*e-mail* : [alifmaskan@gmail.com](mailto:alifmaskan@gmail.com)



## CURRICULUM VITAE

### **PEMOHON**

#### **Identitas Diri**

Nama Lengkap : Afianda Prawita Sari

Nama Panggilan : Afi/Tari

Alamat : Jl. Gajah Mada Pandean 1/335a Sidoarjo

Alamat di Malang : Jl. Candi Badut no.70 Malang

Telepon/HP : 082132791392

Email : [afiandaprawita38129@gmail.com](mailto:afiandaprawita38129@gmail.com)

#### **Informasi Pribadi**

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat Lahir : Kabupaten Sidoarjo

Tanggal Lahir : 09 November 1992

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Status : Belum menikah

#### **Pendidikan Formal**

No	Tahun	Pendidikan
1.	2011-Sekarang	S1 Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya Malang
2.	2008-2011	SMA Negeri 1 Sidoarjo
3.	2006-2008	SMP Negeri 1 Candi-Sidoarjo
4.	1999 – 2006	SDN Pucang 1 Sidoarjo



### Kemampuan

No	Jenis	Kemampuan yang dikuasai
1.	Language	Indonesia dan Inggris (lisan dan tulis)
2.	Computer	Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Power Point, Adobe Photoshop





**Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**Afianda Prawita Sari**  
**NIM. 115120601111019**

**Telah disetujui oleh Dosen pembimbing :**

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

**Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si**  
**NIK. 2016077910241001**

**Dr. Dra. Alifiulahtin Utaminingsih, M.Si**  
**NIK. 2012096704092001**

## KATA PENGANTAR

Segala pujiannya bagi Allah *Subhanahuwa Ta'ala*. Saya memujinya, memohon pertolongan dan ampunan kepadaNya. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada Rasulullah *Shallallaahu 'alaihiwassallam*, kepada keluarga, kepada para sahabat beliau beserta *tabi'in*, *tabiittabi'in* dan orang-orang yang mengikuti jejak beliau-beliau dalam ketaatan kepada Allah dan RosulNya sampai hari berakhirnya kehidupan dunia.

Pembangunan di Kota Malang sangat pesat, hal ini tentunya di dukung dengan sistem perizinan mendirikan bangunan yang efektif dan efisien agar masyarakat dengan mudah mendirikan bangunan. Dengan itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang membuat suatu inovasi yang baru yaitu drafter gambar gratis. Berkenaan dengan hal menarik tersebut mengundang ketertarikan peneliti untuk melakukan diskusi bersama Bapak Lukman Hakim dan Ibu alifiulahtin selaku Dosen Pembimbing. Akhirnya melahirkan ide tentang kajian yang akan peneliti angkat dalam karya ini. Sampailah ide tersebut dalam Skripsi yang telah terselesaikan ini yang berjudul **“Analisis Inovasi Pelayanan (Gratis Gambar Drafter) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang”**

Terselesainya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang membantu peneliti. Ucapan terima kasih peneliti haturkan kepada kedua orang tua yang menjadi motivasi atas terselesaikannya tugas akhir ini.

1. Kepada orang tua saya Bambang Suprayitno dan ibu Anita Widayati terima kasih atas segala pengorbanan jiwa, raga serta terima kasih atas doa, dukungan, moral, materi dan kasih sayang yang tidak berhenti tcurahkan.

2. Peneliti haturkan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si dan Ibu Dr. Dra. Alifiulahtin, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih peneliti ucapkan Kepada Majelis Penguji Ibu Ratnaningsih Damayanti, S.IP., M.Ec. Dev dan bapak Laode Macdani Afala, S.IP., MA yang telah memberikan masukan membangun dalam skripsi ini. Besar harapan peneliti agar skripsi ini diterima oleh Majelis Penguji dan mendapatkan masukan terbaik.
4. Terima kasih pula peneliti haturkan kepada teman teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 2011 yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, sahabat sahabat yang telah mendukung saya dalam pengerjaan Yulinar Masitha, Della Wheldian, dr.Nurma Paramita.

Peneliti telah berupaya dengan optimal dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Peneliti memerlukan masukan dan saran yang konstruktif sebagai perbaikan. Semoga karya ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan dan dimensi empiris.

Malang, 18 Juli 2018

**Afianda Prawita Sari**

## PERNYATAAN

Nama: Afianda Prawita Sari

NIM: 115120601111019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang** adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi tersebut, diberi tanda citasi, dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Malang, 19 Juli 2018

Yang membuat pernyataan

Afianda Prawita Sari

NIM. 115120601111019

**INOVASI PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MALANG**

**(1 Desember 2017- 31 Maret 2018)**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**AFIANDA PRAWITA SARI**

**NIM 115120601111019**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Ilmu Politik pada tanggal

19 Juli 2018

Tim Penguji:

Ketua Majelis Penguji

Sekretaris Majelis Penguji

Ratnaningsih D. S.IP., Mec.Dev

Laode Machdani Afala,S.IP.,MA

NIP. 2014058609212001

NIP.2016078703181001

Anggota Majelis Penguji I

Anggota Majelis Penguji II

Dr. M. Lukman Hakim,S.IP.,M.Si

dr, Dra. Alifiulahtin Utaminingsih , M.Si

NIP. 2016077910241001

NIP. 1992062018032001

Malang, 19 Juli 2018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Unti Ludigdo, S.E., M.Si. Ak

NIP. 196908141994021001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya yang selama ini telah membimbing, mengajarkan, dan memberikan doa terus-menerus meski tanpa diminta yakni Bapak saya Bambang Suprayitno dan Ibu saya Anita Widayati serta adik saya M.Akbar rizaldy. Mereka adalah sumber doa-doa saya dan keluarga yang selalu memberi dukungan lahir dan batin. Saya belajar banyak arti kehidupan dari mereka, selain itu mereka mengajarkan kepada saya bahwa kita tidak perlu mendapatkan pengakuan dari orang lain, yang terpenting adalah kejar terus mimpimu, belajarlah dengan giat, dan buktikan kamu bisa menjadi yang terbaik. Namun yang terpenting di atas segalanya adalah tetap menjadikan ibadah kepada Allah SWT prioritas utama.

Afianda Prawita Sari

NIM. 115120601111019





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Veteran, Malang, 65145, Indonesia  
Telp. : +62341 575755; Fax : +62-341-570038  
Website: [www.fisip.ub.ac.id](http://www.fisip.ub.ac.id) Email: [fisip@ub.ac.id](mailto:fisip@ub.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: **795** /UN10.F11.15/PP/2018

Lampiran : 1 halaman

Perihal : Hasil *Scanning* Plagiasi

Berdasarkan hasil *scanning* terhadap karya ilmiah mahasiswa:

Nama : Afianda Prawita Sari

NIM: : 115120601111019

Jurusan/Prodi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang

Kami selaku tim deteksi plagiasi menyatakan bahwa karya tersebut mempunyai tingkat plagiasi sebesar:

No.	Data Base	Hasil
1	Online	7%
2	Perpustakaan FISIP UB	2%
Rerata		4,5%

sehingga dapat dipertimbangkan untuk melaksanakan Ujian Skripsi pada Jurusan/Prodi yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini dibuat, diharapkan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 JUL 2018

Ketua Lab. Komputer FISIP-UB

Indhar Wahyu Wira Harjo, S.Sos., MA.  
NIK. 201201860915 1 001

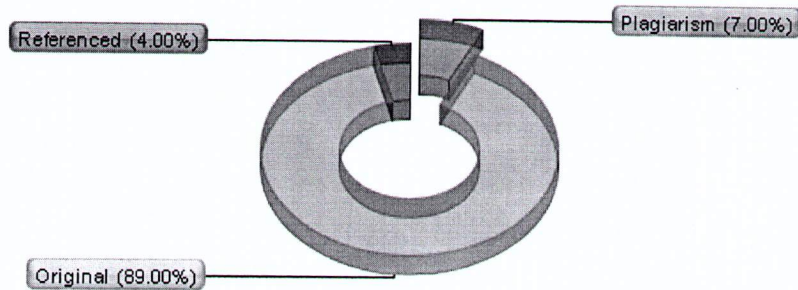


**Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:**

Analyzed document: 19/07/2018 14.48.16

**"Afianda Prawita Sari 115120601111019 new.docx"**Licensed to: **Fitria Oktarina\_License2**

Relation chart:



Distribution graph:

Comparison Preset: Word-to-Word. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 7	wrds: 773	<a href="http://www.malangtimes.com/baca/18618/20170418/182525/inilah-inovasi-dinas-penanaman-modal...">http://www.malangtimes.com/baca/18618/20170418/182525/inilah-inovasi-dinas-penanaman-modal...</a>
% 6	wrds: 593	<a href="https://sda.malangkota.go.id/pemerintahan/dinas">https://sda.malangkota.go.id/pemerintahan/dinas</a>
% 6	wrds: 593	<a href="https://sda.malangkota.go.id/pemerintahan/dinas/">https://sda.malangkota.go.id/pemerintahan/dinas/</a>

[\[Show other Sources:\]](#)

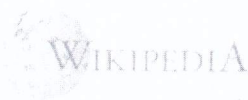
Processed resources details:

204 - Ok / 30 - Failed

[\[Show other Sources:\]](#)

Important notes:

Wikipedia:



[not detected]

Google Books:

**GoogleBooks Detected!**

Ghostwriting services:



[not detected]

Anti-cheating:



[not detected]

Excluded Urls:

Included Urls:

Detailed document analysis:

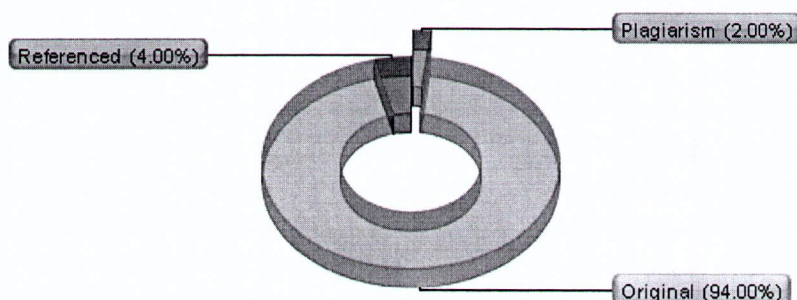
BAB I  
PENDAHULUAN  
Latar Belakang Masalah

**Plagiarism Detector v. 1092 - Originality Report:**

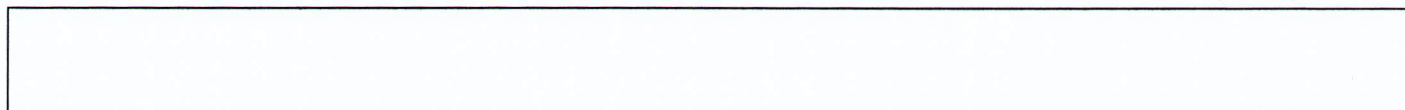
Analyzed document: 19/07/2018 14.54.28

**"Afianda Prawita Sari 115120601111019 new.docx"**Licensed to: **Fitria Oktarina\_License2**

Relation chart:



Distribution graph:



Comparison Preset: Word-to-Word. Detected language: Indonesian

Top sources of plagiarism:

% 5	wrds: 522	E:\2018\Skripsi 2018\PEMERINTAHAN\145120601111068 RIZKY DWI SEPTI A.pdf
% 2	wrds: 200	E:\2018\Skripsi 2018\PEMERINTAHAN\SATRIA ATMA PRAYOGA, 135120607111019, ILMU PEMERINTAHAN...
% 0,6	wrds: 59	E:\2018\Skripsi 2018\PEMERINTAHAN\Sofyan Huda, 125120600111011, Ilmu Pemerintahan, Pembedr...


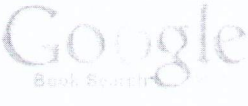


[\[Show other Sources:\]](#)

Processed resources details:

18 - Ok / 14 - Failed

[\[Show other Sources:\]](#)

Important notes:

Wikipedia:	Google Books:	Ghostwriting services:	Anti-cheating:
			
[not detected]	[not detected]	[not detected]	[not detected]

Excluded Urls:

Included Urls:

Detailed document analysis:

BAB I  
PENDAHULUAN  
Latar Belakang Masalah





## **SURAT TUGAS**

Nomor : /UN10.F11.14.12/PP/2018

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang memperhatikan Surat Usulan Penguji Proposal Skripsi oleh Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada tanggal 25 April 2018 dengan ini menugaskan kepada Saudara:

1. Nama : Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si  
NIP. : 2016077910241001  
Tugas : Penguji I
2. Nama : Dr. Dra. Alifiuhlatin Utaminingsih, M.Si  
NIP. : 2012096704092001  
Tugas : Penguji II

**Sebagai Tim Penguji Proposal Skripsi bagi mahasiswa:**

Nama : Afianda Prawita Sari  
NIM : 115120601111019  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Peminatan : Inovasi Pemerintahan  
Judul Skripsi :

Analisis Inovasi Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)  
Kota Malang

Demikian untuk diketahui dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Malang,  
a.n. Dekan:  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Siti Kholifah, S.Sos., M.Si  
NIP. 197509182005012001

Tembusan Kepada Yth :

1. Program Studi Ilmu Pemerintahan;
2. Penguji Seminar Proposal;
3. Mahasiswa yang Bersangkutan;
4. Arsip 2 lembar.

Catatan: Penguji Seminar Proposal adalah pembimbing 1 dan 2 mahasiswa yang bersangkutan

## ABSTRAK

**Afianda Prawita Sari, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya Malang, Tahun 2018, Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Malang, Dosen Pembimbing: Dr. Muhammad Lukman Hakim, S.IP., M.Si dan Dr. Dra. Alifi ulahtin Utaminingsih, M.Si**

Inovasi pelayanan perizinan telah dilakukan Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) salah satunya proses cepat mengurus Izin Mendirikan Bangunan melalui program gambar drafter gratis. Penelitian ini berusaha menjelaskan bagaimana pelayanan yang ada di dalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Penelitian ini di rasa penting karena menjelaskan bagaimana inovasi pelayanan dalam mengurus izin pembangunan dengan melalui program gambar drafter gratis. Teori yang digunakan sebagai piasau analisa dalam penelitian ini adalah teori Pelayanan Publik dan teori Inovasi. Teori ini berkaitan dengan kajian ilmu pemerintahan pada kajian Inovasi Pemerintahan. Fokusnya adalah untuk melihat seberapa efektifnya inovasi untuk meningkatkan pelayanan dalam izin mendirikan bangunan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Pendekatan kualitatif dirasa mampu menunjang analisis yang lebih mendalam mengenai seberapa efektifnya inovasi izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam menjalankan inovasi pelayanan publik untuk izin mendirikan bangunan berjalan dengan baik. Inovasi gambar drafter gratis ini memberikan dampak positif dan mempermudah masyarakat dalam mengurus izin mendirikan bangunan di Kota Malang.

**Kata Kunci: Pelayanan publik, Inovasi, efektifitas, Izin Mendirikan Bangunan.**

## ABSTRACT

**Afianda Prawita Sari, Science Program Government, Faculty of Social and Political Sciences, Brawijaya University, 2018, Doing Construction Permits (IMB) at the Department of Investments and Integrated Services One Stop (DPMPTSP) Malang, Supervisor: Dr. Muhammad Lukman Hakim, S.IP.M.Si and Dr. Dra. Alifiulahtin Utamingsih, M.Si**

Innovation licensing service has carried out Malang government by the Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) poor city. Innovation Services carried out by the Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) one of them quickly took care of building permit through program drawing free drafter. This study seeks to explain what services are within the DPM PTSP (One Stop Service) investment and service department. This research is important because it explains how service innovation allows for the management of development through a free draft of program drawings. Theories used in this study as Piaau analysis are the theory of public service and innovation theory. This theory refers to the study of government science on the study of government innovation. The focus is on how effective innovation can improve service in building permits. In this study, the researchers used a qualitative approach with descriptive analysis. In-depth analysis of the effective innovation in the Building Permit Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) to be able to assist was felt to be a qualitative approach. The results showed that in the implementation of the public service innovation for building permits went well. This design for a free innovation design has a positive impact and simplifies the public by taking care of the construction permit in Malang City.

**Keywords: public service, innovation, effectiveness, building permit.**



## ABSTRACT

**Afianda Prawita Sari, Science Program Government, Faculty of Social and Political Sciences, Brawijaya University, 2018, Doing Construction Permits (IMB) at the Department of Investments and Integrated Services One Stop (DPMPTSP) Malang, Supervisor: Dr. Muhammad Lukman Hakim, S.IP.M.Si and Dr. Dra. Alifiulahtin Utamingsih, M.Si**

Innovation licensing service has carried out Malang government by the Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) poor city. Innovation Services carried out by the Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) one of them quickly took care of building permit through program drawing free drafter. This study seeks to explain what services are within the DPM PTSP (One Stop Service) investment and service department. This research is important because it explains how service innovation allows for the management of development through a free draft of program drawings. Theories used in this study as Piaau analysis are the theory of public service and innovation theory. This theory refers to the study of government science on the study of government innovation. The focus is on how effective innovation can improve service in building permits. In this study, the researchers used a qualitative approach with descriptive analysis. In-depth analysis of the effective innovation in the Building Permit Department of Investment and Integrated Services One Stop (DPM-PTSP) to be able to assist was felt to be a qualitative approach. The results showed that in the implementation of the public service innovation for building permits went well. This design for a free innovation design has a positive impact and simplifies the public by taking care of the construction permit in Malang City.

**Keywords: public service, innovation, effectiveness, building permit.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Inovasi .....	11
2.2.2 Pelayanan Publik .....	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 lokasi penelitian dan objek penelitian .....	24



3.2.1 lokasi penelitian .....	24
3.2.2 Objek Penelitian .....	25
3.3 Jenis Data .....	26
3.4 Teknik pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Wawancara.....	27
3.4.2 Observasi .....	28
3.4.3 Studi Pustaka .....	28
3.5 Teknik Analisa Data.....	28
3.6 Sistematika Penulisan .....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>32</b>
4.1 Profil Dinas .....	32
4.1.1 Tugas pokok dan fungsi .....	33
4.1.2 Visi dan Misi .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi .....	37
4.2 Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal .....	39
4.2.1 Jenis Pelayanan Perizinan .....	40
4.2.2 Persyaratan Pelayanan Perizinan .....	41
4.2.3 Mekanisme Pelayanan Perizinan .....	43
4.2.4 Jangka Waktu Pelayanan Perizinan .....	46
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
5.1 Analisis Inovasi Pelayanan IMB .....	48
5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Inovasi	
Pelayanan Perizinan .....	67

<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Rekomendasi.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan publik sangat memiliki high stake dan menjadi pertarungan yang penting bagi ketiga unsur governance tersebut karena baik buruk pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap ketiganya, bahkan nasib Pemerintah Pusat maupun di Daerah akan sangat dipengaruhi keberhasilan mereka dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Kenyataan di atas, mendorong seluruh daerah di Indonesia untuk berlomba-lomba menyelenggarakan dan mengoptimalkan pelayanan publik yang prima dan berbasis kepentingan rakyat melalui inovasi pelayanan. Mengingat bahwa pemerintah Indonesia sekarang ini menggunakan sistem otonomi daerah sehingga daerah memiliki kewenangan penuh untuk mengatur pelayanan publiknya seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang. Pemerintah Kota Malang sekarang ini telah mengembangkan inovasi pelayanan di seluruh sektor dan bidang seperti dalam pelayanan perizinan.

Inovasi pelayanan perizinan telah dilakukan Pemerintah Kota Malang melalui DPM-PTSP Kota Malang. Inovasi pelayanan yang dilakukan DPM-PTSP salah satunya proses cepat mengurus Izin Mendirikan Bangunan melalui program gambar drafter gratis. Melalui program tersebut, DPM-PTSP Kota Malang

bertekad meningkatkan pelayanan perizinan dengan beragam program inovasi dengan mudah, cepat dan akurat<sup>1</sup>.

Program tersebut telah DPM-PTSP Kota Malang menjadi role model PTSP seluruh Indonesia kategori A oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB)<sup>2</sup>. Penghargaan ini menempatkan DPM-PTSP Kota Malang sebagai rujukan bagi seluruh instansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) seluruh Indonesia untuk penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bagi Pelayanan perizinan di daerahnya.

Langkah-langkah di atas pemohon perizinan IMB tentu dipermudah. Akan tetapi belum diketahui sejauh mana efektifitas dan efisiensi penerapannya inovasi gratis gambar drafter di lapangan terhadap perwujudan pelayanan publik prima dan berbasis masyarakat. Hal itu belum adanya kajian terstruktur tentang efektivitas dan efisiensi inovasi pelayanan yang dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Malang.

Lebih lanjut dengan adanya program gratis gambar drafter ini telah menimbulkan polemik dikarenakan program gratis gambar drafter hanya di peruntukkan bagi bangunan yang luasnya tidak lebih dari 100 meter dan hanya berlantai 1-2 saja<sup>3</sup>. Dengan kata lain hanya untuk kelas menengah ke bawah sehingga masyarakat yang berada di kelas menengah ke atas merasa tidak adil, yang menimbulkan kecemburuan sosial. Apalagi untuk para pengembang property

---

<sup>1</sup>Inilah Inovasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, di akses melalui <http://www.malangtimes.com/>. Pada Tgl 25 Januari 2018 pukul 22.00 wib

<sup>2</sup>Kota Malang Jadi Role Model Pelayanan Terbaik Satu Pintu Dan Akta, di akses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/>. Pada Tgl 25 Januari 2018 pukul 22.01 wib

<sup>3</sup>Gambar Gratis Dari Pemkot Malang Tidak Untuk Pengembang, di akses melalui <http://m.jatimtimes.com/baca/>. Pada Tgl 25 Januari 2018 pukul 22.03 wib

yang tidak mendapatkan itu tentu mempengaruhi pertumbuhan investasi rumah di Kota Malang.

Inovasi pelayanan tersebut tidak lah sejalan dengan hakikat pelayanan publik yang prima dan seutuhnya. Menurut Sedarmayanti, hakikat pelayanan publik yaitu;<sup>4</sup> meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pemerintahan di bidang pelayanan umum, meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Dengan demikian bisa dikatakan inovasi pelayanan yang ada belum mewujudkan keadilan yang merata bagi masyarakat Kota Malang dalam membuat IMB.

Permasalahan inovasi pelayanan melalui program gratis gambar drafter di atas oleh DPM-PTSP Kota Malang menjadikan sebuah pertanyaan muncul tentang sejauh mana efektifitas dan efisiensi tersebut dalam penerapannya di kondisi realitas kehidupan bermasyarakat Kota Malang sehingga inovasi pelayanan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Lebih lanjut apa tidak ada kendala yang dihadapi ketika permasalahan itu muncul.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan di atas dan kedua pertanyaan yang muncul, maka penulis mendorong untuk mengkaji sejauh mana efektifitas dan efisiensi inovasi pelayanan perizinan IMB DPM-PTSP Kota Malang dengan membuat penelitian yang berjudul **“Analisis Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) DI Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang”**

---

<sup>4</sup>Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung; PT Refka Aditama, 2010. Hlm 243.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan IMB di DPM-PTSP Kota Malang?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan di DPM-PTSP Kota Malang?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Kegiatan penelitian yang dilakukan penulis dalam skripsi ini tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut diantaranya adalah

1. Untuk mengetahui sejauh mana efektifitas dan efisiensi inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Malang.
2. Untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan di DPM-PTSP Kota Malang.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Penulis memiliki beberapa manfaat dalam penulisan skripsi ini, dimana manfaat yang dapat dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan dalam pengetahuan keberhasilan inovasi yang baik, efektif dan efisien oleh institusi pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan



publik yang diberikan dan juga factor yang menjadi kendala dan pendorong.

## 2. Manfaat Praktis

Karya ilmiah ini memiliki manfaat praktis, dimana manfaat praktis dalam penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

### a. Bagi Penulis

Bertujuan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Strata-1 pada Universitas Brawijaya Malang dan sebagai aplikasi teori-teori yang telah diterima dalam perkuliahan serta membawa wawasan dan pengetahuan mengenai inovasi pelayanan publik.

### b. Bagi Akademisi

Menjadi salah satu referensi bagi mahasiswa lain yang mengkaji permasalahan yang sama dan sebagai wacana dalam ilmu yang terkait tentang inovasi pelayanan publik

### c. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi tambahan, wawasan dan pengetahuan mengenai bagaimana inovasi pelayanan yang efektif dan efisien yang dilakukan oleh institusi pemerintah serta memberikan pemahaman dan pengetahuan mengenai hak-hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pelayanan publik sekarang ini merupakan unsur utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Oleh karena itu pemerintah, terutama pemerintah daerah dituntut mengoptimalkan pelayanan public salah satunya pelayanan perizinan. Penelitian mengenai pelayanan publik sudah banyak dilakukan dengan ditunjukkan dari banyaknya akademisi yang telah melakukan penelitian ini sebelumnya baik dalam bentuk jurnal ataupun penelitian ilmiah dengan tujuan agar memberikan konsepsi pelayanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat seperti Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang (Pusat Informasi Publik Sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016) oleh Bunga Rismaya Riantika, Hardi Warsono Tahun 2016. Penelitian itu menjelaskan sejauh mana pelaksanaan inovasi pelayanan dan factor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengambilan sampling menggunakan teknik *snowball sampling*. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan mampu memperbaiki kualitas pelayanan public dengan karakteristik inovasi pelayanan memiliki sifat kebaruan yang sangat baik dan memiliki sifat kompatibel dengan

kondisi yang ada pada saat ini. Selain itu kesulitan dalam pelaksanaan yang ada dapat di atasi dengan monitoring dari kepala seksi<sup>5</sup>.

*Kedua*, penelitian skripsi tentang Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang) oleh Marten Prasetyo Junior Tahun 2016. Penelitian ini menjelaskan inovasi-inovasi pelayanan apa saja yang dilakukan BPPT terkait penanaman modal dan juga menggambarkan pelaksanaan inovasi pelayanan publik secara keseluruhan. Selain itu juga penelitian ini menggambarkan hambatan-hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik penanaman modal yang ada. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial.

Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan penanaman modal yang diterapkan di BPPT, proses penerapan inovasi pelayanan penanaman modal serta hambatan-hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal. Inovasi pelayanan penanaman modal terbagi atas inovasi proses, inovasi pelayanan dan inovasi sistim. Untuk proses penerapan inovasi sendiri berdasarkan standar operasional prosedur serta arahan dari pusat. Selain itu terdapat empat hambatan dalam inovasi pelayanan penanaman modal<sup>6</sup>.

*Ketiga*, penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

---

<sup>5</sup> Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang (Pusat Informasi Publik Sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016). Di akses melalui <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/17815/16898> Pada Tgl 4 Maret 2018 Pukul 12.00 Wib.

<sup>6</sup> Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang). Di akses melalui <https://media.neliti.com/media/publications/108594-ID-inovasi-pelayanan-publik-studi-kasus-per.pdf>. Pada Tgl 4 Maret pukul 12.01 Wib.

(Paten) Di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang oleh Elly Candra Azizah, Salahudin, S.IP, M.P.A, dan Zen Amiruddin, M.Med.Kom. Penelitian ini menjelaskan tentang penyelenggaraan PATEN dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan PATEN. Metode penelitian yang digunakan melalui pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan interview. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang telah dilakukan dengan baik oleh aparat kecamatan. Upaya sosialisasi dilakukan oleh aparat kecamatan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik dan kendala dalam PATEN yaitu adanya jumlah SDM yang tidak sesuai dengan sistem pelayanan yang diberikan<sup>7</sup>.

Pemamparan studi terdahulu tentang pelayanan publik beserta inovasinya di atas memiliki perbedaan dengan studi atau penelitian yang dilakukan oleh penulis. Perbedaan tentang studi ataupun penelitian ini akan di sajikan melalui tabel di bawah ini yang bertujuan untuk menunjukkan originalitas penelitian penulis dan juga mempermudah pembaca. Berikut ini Tabel perbedaan :

**Tabel 2.1. Perbedaan dengan Tulisan Penelitian Penulis**

No	Nama Penulis	Judul	Perbedaan
1	Bunga Rismaya Riantika dan Hardi Warsono (2016)	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang (Pusat Informasi Publik Sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fokus kajian penelitian dimana pada penelitian tersebut mengkaji karakteristik inovasi sedangkan penulis mengkaji sejauh mana penerapan inovasi yang</li> </ul>

<sup>7</sup>Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Di akses melalui <https://www.researchgate.net/>. Pada Tgl 4 Maret pukul 12.01 Wib.

			telah ada dan dijalankan oleh Institusinya
2	Marten Prasetyo Junior (2016)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus kajian berbeda dimana penelitian ini mengkaji inovasi standar baik itu proses dan system sedangkan penulis mengkaji inovasi model pengembangan pelayanan yang ada</li> </ul>
3	Elly Candra Azizah, Salahudin, S.IP, M.P.A, dan Zen Amiruddin, M.Med.Kom (2016)	Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus kajian dalam tulisan ini mengkaji tentang peran pemerintah daerah dan partisipasi masyarakat dalam rehabilitasi hutan berbeda dengan tulisan penulis yang mengkaji pemerintah desa dan masyarakatnya dalam program bedah rumah yang ditetapkan pemerintah kabupaten</li> <li>• Metodenya juga berbeda dimana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan tulisan penulis menggunakan metode kualitatif</li> </ul>

Sumber data : olahan penulis, Tahun 2018

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1. Inovasi

Inovasi menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Inovasi merupakan hasil pencarian suatu kesempatan yang dilakukan dengan sepenuh hati. Proses ini dimulai dengan analisis sumber daya kesempatan yang menjadi objek. Inovasi bersifat konseptual dan perseptual, dapat dipahami dan dilihat dari innovator harus melihat, bertanya dan mendengar orang lain dalam mencari inovasi.

Menurut Kotler (2008:156) ada beberapa cara yang dapat ditempuh untuk menghasilkan produk yang inovatif yaitu dengan <sup>8</sup>:

1. Mengembangkan atribut produk baru
  - a. Adaptasi
  - b. Modifikasi
  - c. Memperbesar
  - d. Memperkecil
  - e. Substitusi
  - f. Penataan kembali
  - g. Membalik
  - h. Kombinasi
2. Mengembangkan beragam tingkat mutu.
3. Mengembangkan model dan ukuran produk.

Untuk melihat sejauh mana efektifitas dan efisiensiny inovasi tersebut di jalankan maka perlu dilihat karakteristik inovasi tersebut. Menurut Rogers dalam Yogi Suwarno karakteristik inovasi yaitu <sup>9</sup>:

1. Relative Advantage atau keuntungan relative
2. Compability atau kesesuaian.

---

<sup>8</sup> Kotler, Philip And Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Jakarta; Erlangga, 2008. Hlm 156

<sup>9</sup> Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta; STIA LAN, 2008. Hlm 17-18



3. Complexity atau kerumitan.
4. Triability atau kemungkinan dicoba.
5. Observability atau kemudahan diamati.

Kelima indikator karakteristik tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sejauh mana efektifitas dan efisiensi inovasi pelayanan perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Malang.

### 2.2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia. Pelayanan tentu tidak terlepas dari kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan umum menurut Goeth yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut: “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”<sup>10</sup>

Setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini menurut Garvin:<sup>11</sup>

#### 1. *Transcendental Approach*

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai innate excellence, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan.

#### 2. *Product-Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

---

<sup>10</sup> Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta; C,V Andi Offset, 2012. Hlm 51

<sup>11</sup> Ibid, Hlm 143

### 3. *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

### 4. *Manufacturing-Based Approach*

Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

### 5. *Value-Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Menurut Zeithaml yang dikutip Sedarmayanti wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut :

1. Loyalty (kesetiaan)
2. Paymore (membayar lebih)
3. External response (respon luar)
4. Internal response (respon dalam).

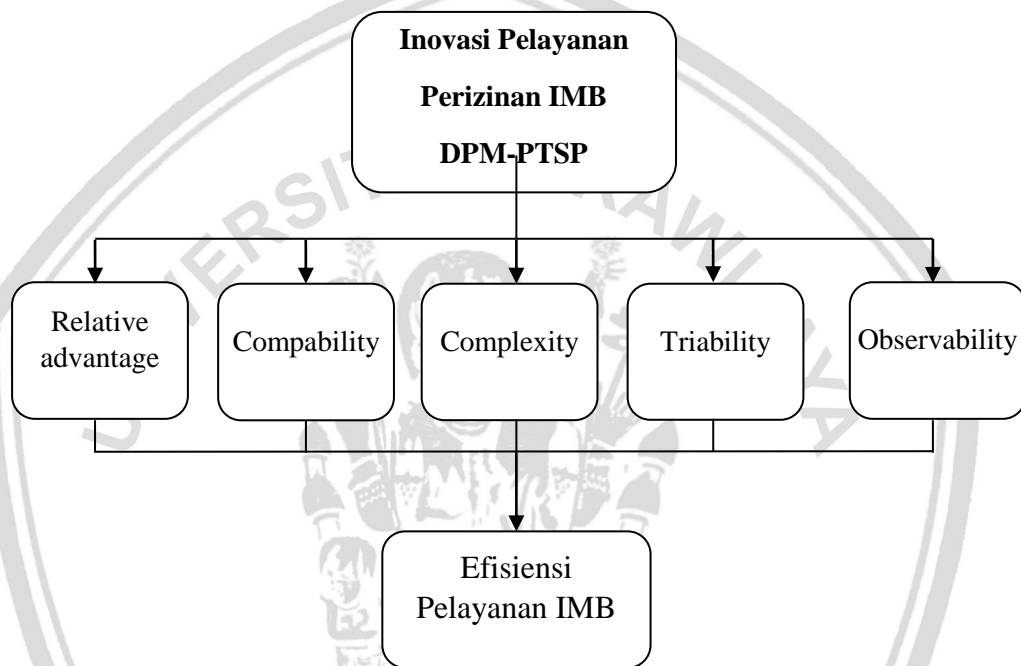
## 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, kerangka berpikir berlatar dari masalah dengan adanya pelayanan yang lambat di dalam DPM-PTSP Kota Malang. Untuk mengatasi permasalahan itu, Dinas melakukan sebuah inovasi



yang salah satunya ialah Drafter Gambar Gratis. Pembacaan penelitian yang telah dilaksanakan digambarkan lebih ringkas melalui bagan kerangka berpikir. Untuk mewujudkan pelayanan yang jauh lebih baik penulis menggunakan Teori Pelayanan Publik menurut Goeth dan Teori Inovasi menurut De Jong & Den Hartog sebagai pisau analisa dalam penelitian ini.

**Gambar 2.1. Diagram Alur Pemikiran**



*Sumber data: olahan penulis, 2018*

Gambar diatas dapat dijelaskan bahwa terdapat inovasi pelayanan perizinan IMB yang ada di DPM-PTSP Kota Malang. Oleh karena itu untuk mengetahui sejauh mana efektifitas dan efisiensi inovasi pelayanan dalam penerapannya dilakukan analisis dengan menggunakan teori inovasi pelayanan melalui 5 (lima) indicator dan juga kualitas pelayanan dengan mengacu pada IKM yang ada di DPM-PTSP. Dengan demikian didapatkan gambaran real bagaimana penerapan inovasi pelayanan tersebut guna mewujudkan pelayanan yang prima bagi masyarakat Kota Malang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.5. Jenis Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif, melibatkan berbagai metode yang ada seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi<sup>12</sup>.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan mendeskriptifkan data yang diperoleh. Pengambilan metode ini dikarenakan metode kualitatif mampu mengelaborasi dengan detail masalahnya dan sesuai dengan kasus yang akan di teliti mengenai inovasi pelayanan perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Malang.

#### **1.6. Lokasi Penelitian dan Obyek Penelitian**

##### **1.6.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di DPM-PTSP Kota Malang dikarenakan yaitu : pertama, di sana telah berlangsung inovasi pelayanan perizinan IMB; kedua, inovasi yang telah dilakukan sudah mendapatkan beberapa penghargaan sehingga perlu dinilai secara akademi melalui penelitian.

#### **3.2.2. Obyek Penelitian**

---

<sup>12</sup> Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif. Cetakan Ketigabelas. (Bandung : Remaja Rosda Karya. 2006) . Hlm. 5

Objek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti dalam penelitian guna mendapatkan hasil data yang diinginkan penulis untuk penulisan laporan penelitian<sup>13</sup>. Obyek dalam penelitian ini adalah key informan yaitu orang-orang yang memiliki peran atau berwenang, benar paham dan mengetahui permasalahan yang dimaksud<sup>14</sup>. Informan yang dipilih yaitu penyelenggara pelayanan DPM-PTSP kota Malang dan Masyarakat pengguna layanan selaku obyek yang menerima manfaat dan berpartisipasi dalam inovasi. Penentuan dengan menggunakan teknik snow ball dengan tujuan agar data yang diperoleh peneliti valid dan kredibel. Berikut ini adalah Tabel daftar informan yang akan peneliti wawancara untuk pengumpulan data yang terdiri dari unsur:

**Tabel 3.1. Informan Penelitian**

No	Jabatan	Keterangan
1.	Kepala Kantor DPM-PTSP Kota Malang	Selaku pemegang kebijakan
2.	Birokrasi DPM-PTSP Kota Malang	Selaku penyelenggara pelayanan
3.	Kepala Seksi DPM-PTSP Kota Malang	Selaku pelaksana inovasi
4.	Kepala bidang DPM-PTSP Kota Malang	Selaku pemangku kebijakan dan pengawas
5.	Masyarakat Kota Malang	Selaku pengguna layana
6.	Ahli kebijakan public dan Pelayanan	Ahli yang tahu pelayanan
7.	Pengusaha di Kota Malang	Selaku pengguna layanan

*Sumber data di olah penulis, 2018*

### 1.7. Jenis Data

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, hlm 101.

<sup>14</sup> *Ibid*, Suharsimi Arikunto hlm 145.

Data adalah bahan, keterangan tentang suatu objek penelitian<sup>15</sup>. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk keterangan-keterangan dan uraian-uraian<sup>16</sup>. Sedangkan sumber data yang dipakai dalam hal ini ada dua, yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan<sup>17</sup>. Penulis turun langsung ke daerah penelitian untuk mengumpulkan data dalam berbagai bentuk seperti hasil wawancara dan foto kegiatan di lapangan. Data yang didapat nantinya adalah hasil dari wawancara penulis yang turun langsung di lokasi penelitian yaitu di DPM-PTSP Kota Malang.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data kedua atau sumber sekunder<sup>18</sup>. Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu data internal dan eksternal. Data internal merupakan data tertulis yang didapat dari sumber data sekunder seperti data yang diperoleh dari DPM-PTSP Kota Malang berupa dokumen-dokumen. Sedangkan data eksternal adalah data yang diperoleh dari sumber luar seperti melalui sumber-sumber lain yang mendukung penelitian, dengan mengumpulkan buku-buku yang berkaitan, jurnal, media cetak, dan sumber yang bisa mendukung dan menguatkan

---

<sup>15</sup> Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press. hlm.123.

<sup>16</sup> Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press. hlm.123.

<sup>17</sup> Ibid, hlm.128

<sup>18</sup> Lot., cit

hasil penelitian. Hal itu dikarenakan kualitas penelitian ini bisa menjadi lebih baik jika didukung dengan banyaknya data yang relevan, yang bisa dijadikan bahan rujukan dalam penelitian.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang baik dan tepat memerlukan ketepatan dalam teknik pengumpulan data. Kecermatan dan ketelitian dalam memilih dan menyusun teknik pengumpulan data ini sangat berpengaruh pada objektivitas hasil penelitian. Dengan kata lain teknik pengumpulan data yang tepat dan baik dalam suatu penelitian akan memungkinkan dicapainya pemecahan masalah secara valid dan reliabel, yang pada gilirannya akan memungkinkan dirumuskannya dan dibentuknya generalisasi yang objektif<sup>19</sup>. Sehubungan dengan hal itu, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, metode wawancara, observasi studi pustaka dan dokumentasi.

#### 3.4.1. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik penelitian yang paling sosiologi dari semua teknik-teknik penelitian sosial<sup>20</sup>. Hal ini dikarenakan wawancara merupakan interaksi verbal antara peneliti dan informan penelitian. Pengertian lain dari metode wawancara adalah metode yang mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk tujuan tugas tertentu mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan muka dengan orang itu<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press. hlm.94.

<sup>20</sup> Ibid, Hlm 305

<sup>21</sup> Koentjaraningrat. 1983. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia. hlm. 129



Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara kepada informan dengan tujuan agar focus penelitian dan pembahasan tetap berada pada jalur penelitian, meski tidak menutup kemungkinan terdapat pertanyaan-pertanyaan yang kondisional di lapangan. Wawancara dilakukan kepada obyek penelitian yang dipilih agar data yang diperoleh bisa tepat karena obyeknya benar-benar mengetahui dan berperan dalam masalah yang dikaji

#### **3.4.2. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap fenomena yang akan di teliti oleh peneliti. Melalui observasi peneliti mendapatkan data secara maksimal karena peneliti akan terjun langsung ke lapangan, untuk mempelajari tentang pelayanan public dan inovasi pelayanan.

#### **3.4.3. Studi Pustaka**

Data yang diperoleh melalui studi pustaka yang dilakukan oleh penulis adalah berbagai literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Bahan tambahan yang berasal dari sumbr tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi<sup>22</sup>. Misalnya adalah buku, disertasi atau tesis serta jurnal-jurnal yang berhubungan dengan masalah yang peneliti kaji dan termasuk kategori pelayanan publik dan inovasi pelayanan.

#### **3.5. Teknik Analisis Data**

---

<sup>22</sup> Lexy J.Moleong, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, hlm. 158



Tahap selanjutnya yang harus dilakukan adalah tahap analisis data. Tahap ini sangatlah penting guna mendapatkan hasil penelitian. Pentingnya analisis data itu dapat dilihat dari pengertian analisis data itu sendiri, Metode yang digunakan dalam menganalisis data yaitu metode analisis deskriptif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan<sup>23</sup>. Ada tiga tahapan proses yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu<sup>24</sup>:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

### 3.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan dimuat dalam lima bab, dan dalam setiap babnya berisikan pembahasan-pembahasan tertentu mengenai penelitian yang akan diteliti

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*: Alfabeta, 2013, Hlm. 147

<sup>24</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya, 2004, Hlm. 250.

dengan tujuan untuk mempermudah memperoleh gambaran mengenai isi skripsi ini, dengan rincian sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang uraian dan penjabaran mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat penelitian penulisan tentang analisis inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPM-PTSP Kota Malang serta faktor apa saja yang mempengaruhi

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan tentang teori-teori pendukung dan pembanding dalam mengerjakan penulisan dan proses pengolahan data meliputi: teori inovasi dimana dalam teori ini melihat sejauh mana inovasi tersebut dibuat serta dilaksanakan. Selanjutnya teori pelayanan publik untuk melihat kondisi real kualitas pelayanan. Bab ini juga memaparkan hasil penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai bahan pertimbangan dan menggambarkan kerangka pemikiran penulis dalam mengkaji permasalahan tersebut.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, metode pendekatan, pemilihan lokasi, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan, obyek penelitian serta teknik analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini berisikan profil institusi atau lokasi penelitian yang akan dilakukan. Pada bab ini penulis menjelaskan profil secara singkat seperti visi-misi, sejarah, struktur organisasi, jumlah sarana prasarana dan jumlah SDM dalam institusi.

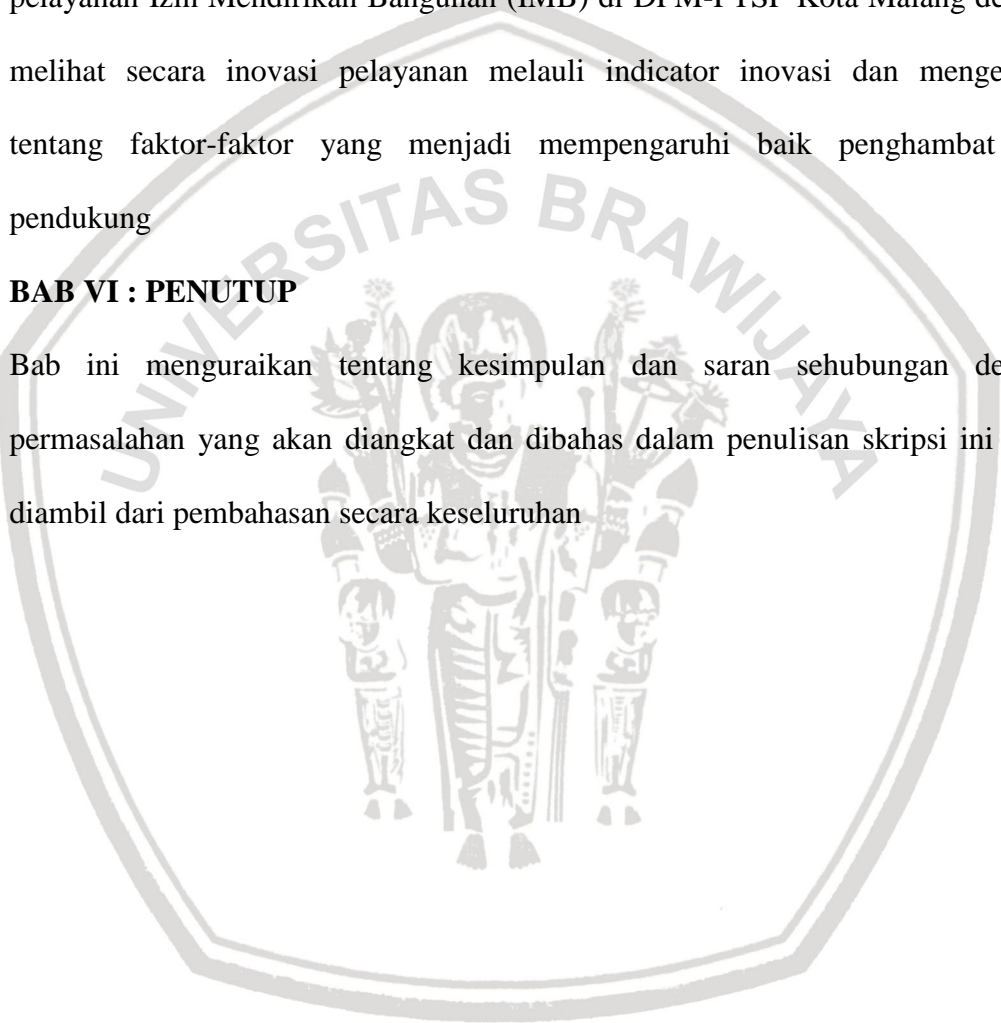
Lebih lanjut penulis menggambarkan jenis pelayanan dan mekanisme pelayanan yang ada

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab inti pembahasan dari penyusunan skripsi yaitu sebagai penyusunan konkrit dan sistematis guna memaparkan tentang analisis inovasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPM-PTSP Kota Malang dengan melihat secara inovasi pelayanan melalui indikator inovasi dan mengetahui tentang faktor-faktor yang menjadi mempengaruhi baik penghambat dan pendukung

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran sehubungan dengan permasalahan yang akan diangkat dan dibahas dalam penulisan skripsi ini yang diambil dari pembahasan secara keseluruhan



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN PELAYANAN PERIZINAN

#### 4.1. Profil DPM-PTSP Kota Malang

Tonggak peningkatan kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perizinan Kota Malang terjadi pada tahun 2006, dimana dilakukan pemangkasan terutama pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

##### 4.1.1. Tugas Pokok Dan Fungsi

DPM-PTSP Kota Malang selaku institusi yang berwenang menyelenggarakan pelayanan perizinan memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan kinerjanya secara optimal. Berikut ini adalah tugas pokok dan fungsi DPM-PTSP Kota Malang :

##### 1. Tugas Pokok

Sebagai institusi yang mempunyai unsur pelayan masyarakat di bidang perizinan, DPM-PTSP Kota Malang melaksanakan tugas pokok di bidang perizinan secara terpadu.

##### 2. Fungsi

- a) Pemberdayaan jabatan fungsional;
- b) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- c) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

##### 4.1.2. Visi dan Misi

DPM-PTSP Kota Malang memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan kinerjanya.

Prinsip-Prinsip visi dapat dilihat sebagai berikut ini :

- Pelayanan Perizinan Terpadu
- Pelayanan Perizinan yang cepat
- Pelayanan Perizinan yang akuntabel

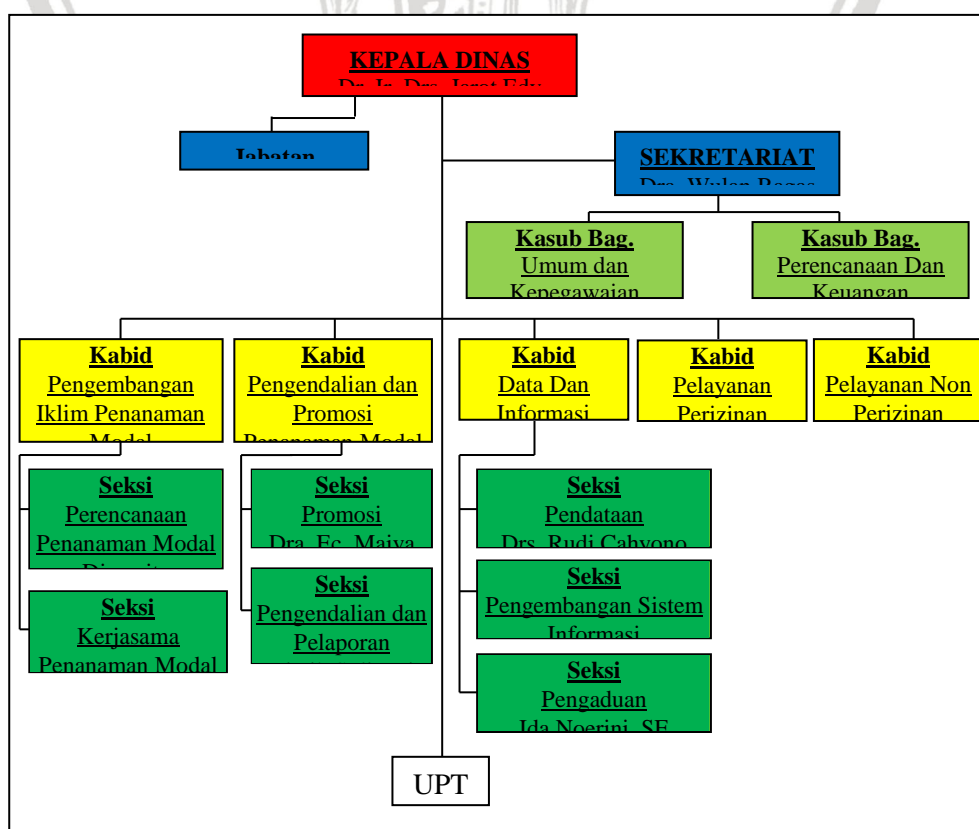
• **Misi**

Meningkatkan Mutu Pelayanan Perzinan yang adil, terukur, berkualitas dan Akuntabel. Adapun Tujuan misi tersebut yaitu meningkatnya kualitas pelayanan perizinan yang adil, terukur, berkualitas dan akuntabel. Sedangkan Sasarannya yaitu meningkatnya kualitas pelayanan perizinan. Arah kebijakannya yaitu :

- a. Mengoptimalkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan
- b. Mengoptimalkan sarana dan prasarana sebagai penunjang proses perizinan

#### 4.1.3. Struktur Organisasi Instansi

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



*Sumber : Dokumen DPM-PTSP Kota Malang (Tahun 2017)*

Susunan Organisasi DPM-PTSP Kota Malang meliputi Kepala Dinas yang memiliki fungsi untuk merumuskan kebijakan, mengendalikan, pengevaluasian rencana strategis dan rencana kerja bidang penanaman modal. Selain itu juga Kepala Dinas merupakan pelaksana koordinasi dan kerjasama pembangunan bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan di antara Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah dan instansi terkait, baik di tingkat Provinsi maupun Pusat dan penilai pengendalian terhadap pelaksanaan program kegiatan badan serta pelaksana tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsi. Dalam menjalankan tugasnya kepala Badan Penanaman Modal Kota Malang dibantu oleh sekretariat dan 5 bidang.

Kesekretariatan dikepalai oleh seorang sekretaris yang membawahi 2 Sub. Bagian. 2 Sub. Bagian memiliki tugas untuk membantu kinerja dari sekretariat dalam menjalankan fungsinya. Mengingat tugas dan fungsi yang banyak sehingga dibutuhkan pendelegasian fungsi dengan tujuan agar kinerja lebih optimal lagi. 2 Sub. Bagian kesekretariatan meliputi; Sub. Bagian Umum dan kepegawaian yang memiliki tugas untuk menangani urusan umum dan kepegawaian, dan Sub. Bagian Perencanaan dan Keuangan yang memiliki tugas mengurus segala urusan keuangan untuk keberlangsungan kegiatan.



Kepala Dinas selain dibantu oleh sekretariat yang ada juga memiliki bidang yang merupakan penjabaran segala urusan bidang yang ditangani oleh DPM-PTSP. Bidang-bidang yang ditangani oleh DPM-PTSP meliputi:

**Pertama,** Bidang Pelayanan Perizinan, yang dikepalai oleh seorang kepala bidang yang memiliki dan mempunyai tugas untuk merencanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi program kegiatan serta kerja pelayanan perizinan. Bidang ini membawahi tim teknis yang bertugas mendukung tugas tersebut sehingga lebih efisien dan efektif.

**Kedua,** Bidang Pelayanan Non-Perizinan dikepalai oleh seorang kepala bidang yang memiliki tugas untuk merencanakan, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi program kegiatan serta kerja pelayanan non-perizinan. Dalam menjalankan tugasnya, Bidang ini dibantu oleh tim teknis yang membantu tugas kewenangan bidang ini sehingga kinerja dari bidang ini lebih efektif dan efisien.

**Ketiga,** Bidang Data dan Informasi, dikepalai oleh seorang kepala bidang yang memiliki tugas untuk merencanakan, menginput, mengkoordinasikan dan mengevaluasi program kegiatan ke dalam data serta mempublikasikan dan mengontrol system informasi yang ada. Dalam menjalankan tugasnya, Bidang ini dibantu oleh tim teknis yang membantu tugas kewenangan bidang ini sehingga kinerja dari bidang ini lebih efektif dan efisien.

#### **4.2. Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Kota Malang**

DPM-PTSP Kota Malang merupakan institusi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan perizinan untuk masyarakat Kota Malang. Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan tentu DPMPTSP Kota Malang memiliki

mekanisme pelayanan perizinan, Jenis layanan dan syarat-syarat pelayanan perizinan. Berikut ini adalah gambaran pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Malang yaitu :

#### **4.2.1. Jenis Pelayanan Perizinan**

DPMPTSP Kota Malang yang memiliki fungsi untuk melayani dan memberikan izin bagi masyarakat Kota Malang maupun masyarakat di luar Kota Malang yang mau mendirikan usaha di wilayah Kota, memiliki klasifikasi tersendiri untuk usaha yang diizinkan atau diperbolehkan di wilayah Kota Malang baik itu usaha yang didirikan oleh masyarakat Kota Malang maupun investor luar Kota Malang. Berikut ini klasifikasi jenis usaha yang mendapatkan izin usaha di wilayah Kota Malang berdasarkan Peraturan Walikota No. 6 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah :

- Pelayanan Perizinan PU
  1. Perizinan Mendirikan Bangunan yang tidak mempersyaratkan AMDAL/ANDAL
  2. Ijin Gangguan (HO)
  3. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

Dengan adanya pengklasifikasian izin tersebut dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan lebih mudah dan tepat sasaran sesuai dengan usaha yang akan dibuat pemohon. Selain itu dalam hal pemberkasan akan lebih cepat mudah dikarenakan setiap izin memiliki syarat perizinan yang berbeda-beda tergantung izin usahanya. Namun secara keseluruhan syarat izin memiliki kesamaan.

#### **4.2.2. Persyaratan Pelayanan Perizinan**

Setiap klasifikasi jenis usaha tersebut harus melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh DPMPTSP Kota Malang dengan tujuan untuk mendapatkan ijin yang sah. Selain itu juga persyaratan ini merupakan upaya tindakan untuk menjaga ketertiban ataupun kecurangan yang dilakukan oleh pemohon. Persyaratan ini harus dipenuhi pemohon apabila pemohon ingin mendapatkan ijin usaha atau perijinan lainnya.

Persyaratan ini ada merupakan bagian dari bentuk pelayanan prima sehingga persyaratan yang telah ditentukan atau dibuat disesuaikan dengan kondisi dan ijin yang dibuat. Berikut ini adalah syarat-syarat umum yang ditentukan oleh DPMPTSP Kota Malang untuk Izin Usaha Perdagangan :

**Tabel 4.1. Persyaratan Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang**

Jenis Persyaratan	No	Daftar Lampiran Persyaratan	Ketentuan
Persyaratan Administrasi	1	Foto copy KTP yang masih berlaku beserta aslinya	Wajib
	2	Foto copy NPWP serta aslinya	Wajib
	3	Foto copy ijin gangguan (HO)	Wajib
	4	Foto copy akta pendirian perusahaan	Wajib
	5	Pas Foto 3x4	Wajib
	6	Fotocopy Kepemilikan Tempat Usaha (Sertifikat/Sewa/Akta Jual Beli)	
	7	Surat Pernyataan tidak keberatan dari Pemilik tempat di TTD diatas Materai 6000 jika tempat usahanya merupakan milik orang lain	Wajib
Persyaratan Teknis	1	Fotocopy Akta Pendirian CV dan pengesahan CV yang sudah dilegalisir jika usaha berbentuk CV	Wajib
	2	Fotocopy Akte Pendirian PT dan Fotocopy Akta Pendirian PT yang sudah disahkan oleh KEMENKUMHAM jika berbentuk PT	Wajib

Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2017)

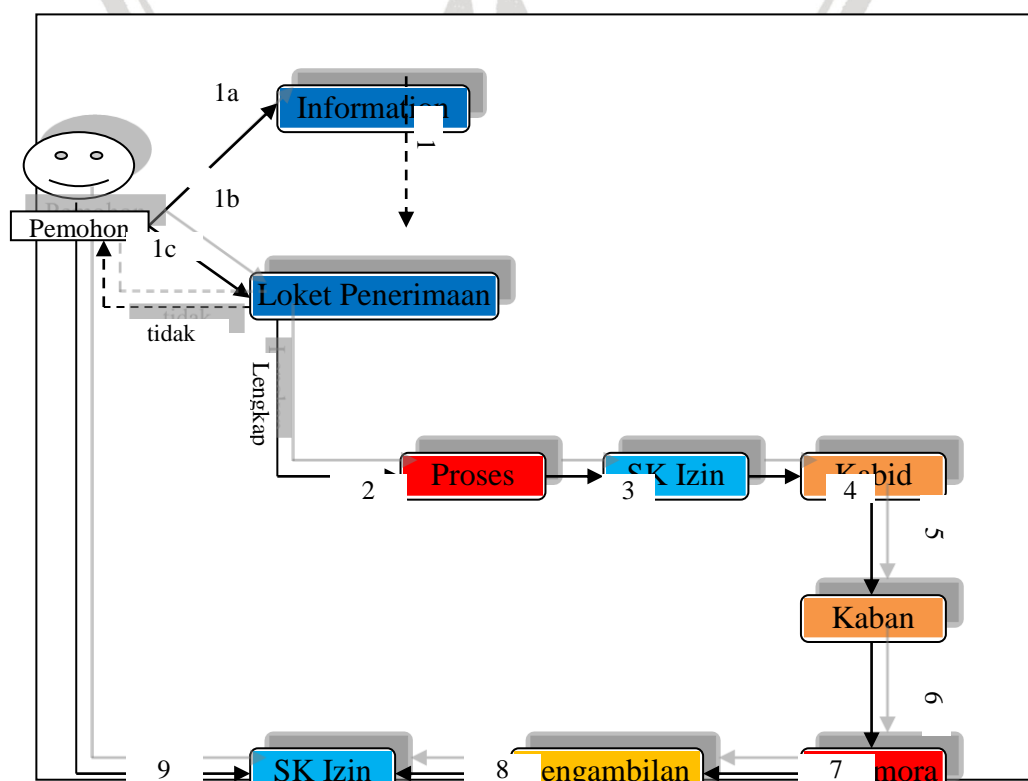
Persyaratan-persyaratan yang ada pada tabel di atas baik itu administrasi maupun teknis harus dilengkapi oleh seorang yang mendirikan usaha pedagang

dikarenakan persyaratan tersebut merupakan syarat untuk izin usaha perdagangan. Apabila salah satu persyaratan tidak ada atau kurang, izin usaha untuk perusahaan tersebut tidak bisa dikeluarkan oleh pihak DPMPTSP Kota Malang dan berkas dikembalikan untuk dilengkapi. Berbeda halnya jika pemohon mengajukan izin lainnya tentu persyaratan akan berbeda satu atau dua dokumen seperti pada Izin Gangguan (HO) yang wajib menyertakan dokumen studi lingkungan. Persyaratan yang dibebankan kepada pemohon bertujuan untuk mengurangi tindak penyelewengan maupun pemalsuan informasi sehingga persaingan usaha atau iklim usaha di Kota Malang tetap kondusif dan sehat.

#### 4.2.3. Mekanisme Pelayanan Perizinan

Mekanisme pelayanan publik telah ditetapkan berdasarkan ketentuan berlaku yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Mekanisme merupakan gambaran alur pelayanan yang dilakukan dan dijalani oleh masyarakat pengguna pelayanan di kantor DPMPTSP Kota Malang dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat.

**Gambar 4.2. Mekanisme Pelayanan Perizinan**



*Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2017)*

Gambar 2.1 menggambarkan tentang mekanisme pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kota Malang dimana gambar tersebut belum menggambarkan mekanisme pelayanan secara detail karena hanya garis besar dari mekanisme pelayanan yang dilakukan. Berikut ini langkah detail mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh kantor DPMPTSP Kota Malang yaitu :

1. Pemohon mencari informasi untuk pengurusan perizinan di Bagian Informasi.
2. Pemohon mendatangi loket penerimaan dan petugas memberikan formulir pendaftaran, penjelasan, dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan perizinan.
3. Pemohon mengisi formulir dan melengkapi persyaratan permohonan perizinan
4. Pemohon memasukkan berkas permohonan perizinan (lengkap) ke petugas loket penerimaan
5. Petugas memeriksa kelengkapan umum berkas pemohon :
  - Jika berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan ke Pemohon
  - Jika berkas lengkap, pendaftaran permohonan dicatat pada buku pendaftaran dan memberikan tanda bukti penerimaan berkas ke pemohon.



6. Pemohon dipersilahkan untuk pulang dan mengambil SK sesuai ketentuan waktu yang ditetapkan berdasarkan izin yang akan dibuat
7. Petugas loket penerimaan membawa berkas pemohon kepada petugas pemrosesan data di masing-masing bidang pelayanan perizinan tergantung izin pemohon tergolong jenis izin apa.
8. Petugas pemrosesan .melakukan proses data pemohon ke dalam laporan dan mencatat ke dalam arsip data apabila izin tanpa survey tapi jika dibutuhkan survey petugas pemrosesan data memberikan data pemohon untuk dilakukan survey.
9. Untuk izin dengan survey
  - a. Jika hasil pemeriksaan tidak sesuai dengan ketentuan izin yang berlaku, maka Tim Teknis mengeluarkan surat rekomendasi penolakan pengajuan perijinan, yang menerangkan tentang pasal penolakan permohonan izin, kemudian surat penolakan tersebut diberikan ke loket penerimaan untuk disampaikan ke Pemohon dan mengembalikan seluruh berkas.
  - b. Jika hasil pemeriksaan sesuai dengan ketentuan izin yang berlaku, maka Tim Teknis menyetujui BAP dan membuatkan rekomendasi untuk melanjutkan proses permohonan izin.
2. Selanjutnya petugas pemrosesan mencetak Surat Keputusan (SK) dan memberikan surat tebusan kepada kepala bidang masing-masing sesuai izin yang akan dibuat.
3. Kepala Bidang mengecek ulang dan memberikan tanda tangan, yang selanjutnya memberikan Surat Keputusan (SK) dan tebusan kepada Kepala Dinas

4. Kepala Dinas memberikan nomor Surat Keputusan (SK) Izin dan menandatangani SK tersebut.
5. Kepala Dinas memberikan SK yang telah diberi nomor dan ditandatangani kepada petugas loket penerimaan
6. Petugas loket penerimaan selanjutnya memberikan SK kepada pemohon sesuai dengan jaminan waktu yang diberikan kepada pemohon mulai waktu berkas masuk sampai terbit SK Izin.

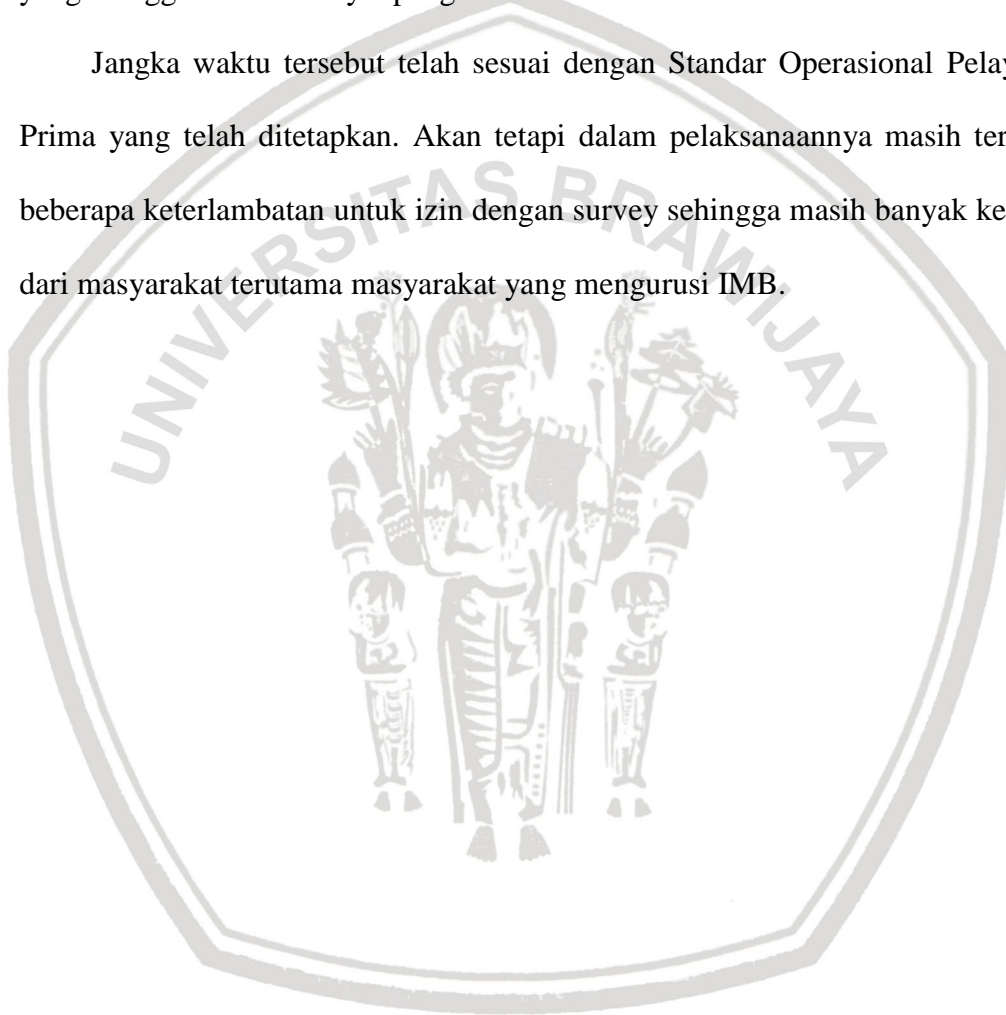
Dari proses tahapan alur pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang di atas, diharapkan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan menggunakan pelayanan satu atap yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Malang. Mekanisme pelayanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yaitu UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dengan menempatkan standar operasional yang ringkas dan berorientasi masyarakat. Akan tetapi terkadang masuk terjadi keterlambatan dalam jaminan waktu penyelesaian izin sehingga masyarakat merasa dirugikan waktu.

Tahapan pelayanan yang panjang namun berada pada satu atap tersebut bertujuan untuk izin usaha yang akan diajukan di kantor DPMPTSP Kota Malang tersebut benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga dapat meminimalisir dampak kecurangan dan penyelewengan dalam bentuk *Money Laundry* atau manipulasi data usaha yang tidak sah yang dilakukan oleh pemohon. Dengan demikian iklim usaha yang ada di Kota Malang nantinya lebih sehat dan kondusif.

#### **4.2.4. Jangka Waktu Pelayanan Perizinan**

Jangka waktu pelayanan ini merupakan bagian dari standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan dalam UU No. 25 Tahun 2009. Jangka waktu pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang merupakan jaminan waktu yang diberikan kepada pengguna layanan. Jangka waktu pelayanan untuk keseluruhan izin tanpa survey lapangan berkisar 7-10 hari. Sedangkan untuk izin yang menggunakan survey lapangan berkisar 10-12 hari.

Jangka waktu tersebut telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan Prima yang telah ditetapkan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa keterlambatan untuk izin dengan survey sehingga masih banyak keluhan dari masyarakat terutama masyarakat yang mengurus IMB.



## BAB V

### ANALISIS INOVASI PELAYANAN IMB

#### 5.1. Analisis Inovasi Pelayanan IMB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang dalam mewujudkan pelayanan perizinan IMB yang baik bagi masyarakat Kota Malang telah menerapkan beberapa inovasi pelayanan perizinan khususnya pada pelayanan IMB. Berikut ini adalah inovasi pelayanan IMB di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang, yaitu <sup>25</sup>:

1. Mobil Keliling Pelayanan

Layanan mobil keliling ini merupakan layanan yang diberikan untuk menjangkau para masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk ke kantor. Mobil keliling ini melayani beberapa jenis pelayanan salah satunya IMB.

2. Gambar Drafter Gratis

Inovasi ini merupakan terobosan terbaru untuk pelayanan perizinan dimana masyarakat yang akan membuat IMB dipermudah pengurusan

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali kbid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

dengan adanya keringanan untuk persyaratan pembuatan Drafter rancang bangunannya. Bahkan masyarakat tidak dikenai biaya jika belum mempunyai drafter bangunan dan akan membuatnya. Hal ini tentu mempermudah masyarakat dalam membuat izin IMB.

### 3. Layanan Aduan

Layanan aduan ini dalam hal responnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Malang dimana dsetiap aduan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan akan segera mendapat respond dan tindakan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa keseluruhan aduan yang masuk telah mendapat penanganan yang baik seperti aduan tentang keterlambatan penertiban izin oleh masyarakat<sup>26</sup>.

Sejatinya inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik adalah agenda tahunan yang dicanangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Kompetisi ini adalah wujud dari program One Agency, One Inovation (OAOI), dimana setiap kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota diwajibkan untuk menciptakan inovasi minimal 1 inovasi setiap tahun.

Lebih lanjut Kabid Pelayanan Perizinan menyatakan bahwa<sup>27</sup> :

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Rudy Cahyono selaku seksi pendataan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali selaku kabid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018



*“Inovasi pelayanan publik ini mutlak dibutuhkan untuk mengatasi setiap permasalahan pelayanan yang ada dan inovasi pelayanan yang ada di DPM-PTSP Kota Malang tidak merubah Standar Operasional Prosedur melainkan melakukan penambahan langkah yang lebih efektif untuk mengatasi masalah”*

Pernyataan itu jelas sejalan dengan konsep dari inovasi itu sendiri yang menyatakan bahwa Inovasi sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan atau pemanfaatan mobiliiasi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang/jasa) yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan, dan inovasi dapat bersifat baru bagi perusahaan, bagi pasar, negara atau daerah, bahkan bagi dunia<sup>28</sup>.

Penerapan ketiga inovasi pelayanan perizinan IMB tersebut di atas dapat di analisis dengan melihat karakteristik dari inovasi pelayanan publiknya. Menurut Rogers dalam Yogi Suwarno karakteristik inovasi meliputi: Relative Advantage (keuntungan relative), Compability (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), dan Observability (kemudahan diamati)<sup>29</sup>. Mengacu pada karakteristik tersebut, analisis inovasi pelayanan perizinan IMB di DPM-PTSP Kota Malang dapat di jelaskan sebagai berikut :

### **1. Relative Advantage (keuntungan relative)**

Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Dari konsep di atas inovasi pelayanan perizinan IMB DPM-PTSP Kota Malang memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan salah satu pegawai bidang pelayanan yang menyatakan bahwa dengan adanya

---

<sup>28</sup> Buchori, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan kedelapan Bandung; Alfabeta, 2009. Hlm 68.

<sup>29</sup> Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta; STIA LAN, 2008. Hlm 17-18

mobil keliling dan gambar gratis performa pegawai bisa meningkat dikarenakan inovasi tersebut menuntut kinerja lebih<sup>30</sup>.

Sejalan dengan pernyataan di atas, peningkatan performa pegawai ini ditunjukkan dengan jumlah terbitan Izin yang mengalami peningkatan yang meliputi juga IMB. Berikut ini adalah tabel terbit izin tahun 2018 :

**Tabel 5.1. Keseluruhan Jumlah Izin Yang Sudah Di Terbitkan**

No	Perizinan	Izin Masuk	Terbit	Di Tolak
1	Izin Usaha Trayek	162	158	0
2	Izin Gangguan	82	37	1
3	izin penyelenggaraan tontonan	38	13	0
4	Izin Mendirikan Bangunan	1095	1096	1
5	Izin Persewaan Gedung Pemda	12	10	0
6	Izin Reklame Insidentil	6	4	0
7	Izin Reklame Permanen	37	34	0
8	Tanda Daftar Industri	7	3	0
9	Izin Usaha Angkutan	279	269	0
10	Izin Usaha Industri	7	3	1
11	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	44	12	4
12	Izin Usaha Trayek	254	253	0
13	Izin Usaha Toko Modern	8	4	0
14	Izin Usaha Jasa konstruksi	19	3	1
15	Surat Izin Usaha Perdagangan	215	138	1
16	Tanda Daftar Perusahaan	218	155	2
Subtotal		2483	2192	11

Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2018)

Tabel 5.1. menunjukkan adanya peningkatan performa pegawai dikarenakan jumlah penerbitan izin mendirikan bangunan di Tahun 2017 sebesar 976 lebih kecil jika dibandingkan dengan Tahun 2018 sebesar 1096<sup>31</sup>. Besarnya jumlah penerbitan izin tidak terlepas dari peningkatan kinerja pegawai yang lebih menerapkan konsep pelayanan publik prima.

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan widya herawati selaku staff pengembangan informasi pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan widya herawati selaku staff pengembangan informasi pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

Tidak hanya dalam performa pegawai, inovasi pelayanan perizinan yang ada DPM-PTSP Kota Malang juga memiliki keuntungan pada kemudahan akses bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Hal ini tentu berdampak pada *prestige* yaitu kebanggaan sehingga meningkatkan rasa bangga dan kepuasan pengguna layanan. Hal itu di dukung dari pernyataan yang menyatakan bahwa :

*“Jelas dengan adanya inovasi pelayanan tersebut tentu akan meningkatkan kebanggaan bagi kami sehingga kepuasan pengguna layanan akan terus meningkat dan juga kepercayaan bagi kami dikarenakan inovasi membawa kemudahan dan mengatasi permasalahan terutama masalah birokrasi pelayanan”*

Pernyataan tersebut jelas menjelaskan adanya dampak positif dari adanya inovasi pelayanan perizinan tersebut yang membawa keuntungan berupa kepuasan pengguna layanan yang semakin meningkat karena kemudahan layanan yang diberikan. Sejalan dengan itu kepuasan pelanggan yang meningkat tersebut juga ditunjukkan dari tabel Indeks Kepuasan Pelanggan DPM-PTSP Kota Malang Tahun 2018 yang menempatkan pada level B dengan 76,9. Berikut ini adalah tabel IKMnya :

**Tabel 5.2.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Tahun 2018**

No	Perizinan	Jumlah
1	Izin Gangguan (HO)	75
2	Izin Penyelenggaraan Tontonan (IKU)	76
3	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	80
4	Izin Persewaan Gedung Pemda (IPGP)	74
5	Izin Reklame Insidentil (IRI)	89
6	Izin Reklame Permanen (IRP)	76
7	Izin Usaha Pariwisata (IUP)	82
8	Izin Usaha Trayek (IUT)	75
9	Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK)	66
10	Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	76
Penilaian keseluruhan		76,9
Mutu Pelayanan		

- |  |
|--|
| A. Sangat baik : 81,26-100<br>B. Baik : 62,51-81,25<br>C. Kurang baik : 43,76-62,50<br>D. Tidak baik : 25,00-43,75 |
|--|

Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2018)

Tabel di atas, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Pelanggan DPM-PTSP Kota Malang Tahun 2018 berada di kategori Baik dengan total nilai 76,9. Hal ini tentu terjadi peningkatan nilai kepuasan masyarakat yang sebelumnya di tahun 2017 memiliki nilai 76,1 sekarang naik menjadi 76,9 dan juga untuk izin IMB ini mengalami kenaikan 4 poin yang sebelumnya di Tahun 2017 hanya 76 sekarang naik menjadi 80<sup>32</sup>.

Inovasi yang dibuat tentu memiliki sasaran-sasaran tertentu yang dimaksudkan dalam rangka memenuhi kebutuhan dari sasaran itu sendiri. Keberhasilan inovasi dilihat dari ketepatan sasaran yang sesuai. Dalam hal ini sasarannya adalah terwujudnya pelayanan perizinan prima bagi masyarakat Kota Malang dan pelayanan yang berbasis kemasyarakatan. Lebih khusus lagi sasarannya yaitu menjadi pelayanan perizinan yang bias menjangkau keseluruhan masyarakat Kota Malang sehingga IMB yang penting untuk legalitas usaha dan rumah dapat dimiliki masyarakat Kota Malang dan tidak ada lagi bangunan liar di Kota Malang.

## 2. *Compability* (kesesuaian)

Mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja. Yang dimaksud *Compability* adalah kesesuaian ketiga inovasi pelayanan perizinan dengan permasalahan perizinan yang akan di selesaikan. Dalam pembuatan dan

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Rudy Cahyono selaku seksi pendataan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

perencanaan ketiga inovasi pelayanan perizinan IMB yaitu mobil keliling, gambar gratis dan layanan aduan mengakomodasi permasalahan utama yang terjadi di DPM-PTSP Kota Malang yang meliputi :

1. Masalah Kesulitan akses kepada masyarakat
2. Masalah waktu pelayanan
3. Masalah biaya pengurusan yang mahal

Dari ketiga masalah utama tersebut maka dimunculkannya inovasi pelayanan yang mencakup tiga inovasi tersebut. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa<sup>33</sup>:

“memang betul ketiga inovasi yang telah direncanakan dan dilakukan merupakan jawaban dari permasalahan pelayanan perizinan yang terjadi. Permasalahan tersebut pada akses pelayanan perizinan kepada masyarakat yang sangat kurang sehingga banyak masyarakat yang enggan dan tidak tersentuh. Waktu pelayanan yang lama karena persyaratan perizinan yang dipenuhi masyarakat sehingga membuat masyarakat lebih memilih tidak memiliki izin dalam mendirikan bangun daripada membuat izin. Yang terakhir yaitu biaya gambar draft rumah yang merupakan syarat wajib biaya mahal sehingga membuat masyarakat berfikir ulang untuk membuat IMB”

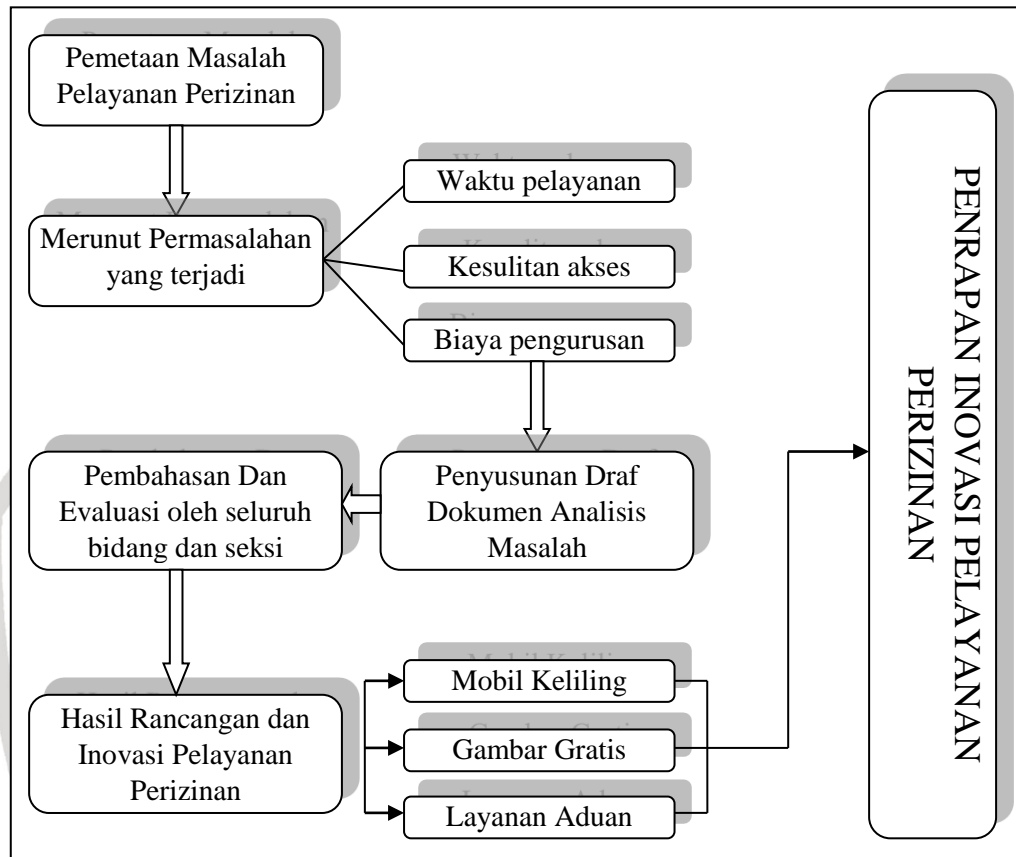
Pernyataan tersebut membenarkan bahwa inovasi pelayanan perizinan yang ada DPM-PTSP Kota Malang memiliki kesesuaian yang baik dengan permasalahan yang akan diselesaikan sehingga mampu mewujudkan tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Dalam hal perencanaan pembuatan ketiga inovasi pelayanan perizinan dapat diketahui aspek utama munculnya ketiga inovasi pelayanan perizinan adalah permasalahan pelayanan perizinan yang dihadapi.

---

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Bpk. Edy selaku kepala dinas pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018



Untuk melihat lebih jelas lagi berikut ini adalah konsep diagram perumusan dan perencanaan yang dilakukan dalam pembuatan ketiga inovasi tersebut adalah sebagai berikut :



**Gambar 5.1. Draft Alur Pembuatan Inovasi Pelayanan Perizinan**

Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2018)

Gamabar draf alur pembuatan inovasi pelayanan perizinan di atas, jelas membuktikan memang benar inovasi pelayanan dibuat berdasarkan pada kesesuaian permasalahan yang terjadi. Hal ini dikarenakan semakin sesuai inovasi pelayanan yang dibuat dengan permasalahan yang terjadi maka semakin efektif penerapan inovasi dalam mencapai sasaran yang akan dicapai. Sejalan dengan hal itu Bapak Edy selaku kepala DPM-PTSP Kota Malang menyatakan inti keberhasilan dari pembuatan dan penerapan inovasi pelayanan yaitu kesesuaian

inovasi dalam melihat permasalahan yang akan diselesaikan dan kesederhaan konsep inovasi yang di ukur dari asset yang dimiliki<sup>34</sup>.

### 3. Complexity (kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kerumitan yang dimaksud disini yaitu dalam penerapan inovasi tersebut memiliki tingkat kerumitan yang lebih karena harus memiliki kemampuan dan sarana lebih. Ketiga inovasi pelayanan perizinan IMB baik itu mobil keliling, gambar gratis, dan layanan aduan memiliki kerumitan dikarenakan karakteristik inovasi itu sendiri adalah memiliki kerumitan. Semakin mudah dipahami dan dimengerti maka semakin cepat pula inovasi tersebut diadopsi. Terdapat pula inovasi yang menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik dengan tingkat kerumitan tersendiri namun hal ini menjadi masalah yang dianggap tidak begitu penting karena tujuan dari inovasi itu sendiri lebih besar daripada kerumitan itu sendiri.

Pembaharuan inovasi pelayanan perizinan melalui tiga inovasi pelayanan tersebut sangat dirasakan perubahan pada penyediaan sarana-prasarana, kemampuan pegawai dalam pembuatan drafter gambar gedung, dan Teknologi Informasi (IT) bagi para petugas pelaksana dan penyelenggara pelayanan publik pada umumnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan tentu memiliki kerumitan seperti keterbatasan orang yang mampu membuat daftar gambar, kurangnya armada mobil keliling dan juga Sumber Daya Manusia sehingga menuntut peran serta lebih dari pegawainya, dan menuntut kemampuan IT lebih dari pegawai pada

---

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Bpk. Edy selaku kepala dinas pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018

layanan aduan dan pelayanan perizinan karena kemampuan yang digunakan tidak hanya IT dasar tapi lebih kepada jarring dan konektivitas jaringan<sup>35</sup>.

Sejalan dengan kenyataan itu para pengguna layanan juga menyatakan bahwa inovasi pelayanan perizinan IMB sekarang ini memang bagus tapi menambah kerumitan bagi pegawainya dikarenakan kemampuan pegawai dituntut harus lebih maksimal seperti pada inovasi gambar gratis dan juga fasilitas pendukung lainnya harus juga terpenuhi seperti jumlah mobil keliling mengingat wilayah Kota Malang cukup luas<sup>36</sup>.

Kenyataan itu jelas wujud penilaian masyarakat Kota Malang terhadap inovasi pelayanan perizinan IMB yang dilakukan dan kerumitan pelaksanaannya dimana dalam penilaian tersebut, masyarakat menilai penerapan inovasi pelayanan perizinan sudah bagus dan memiliki kerumitan bagi penyelenggaranya. Dengan kerumitan yang rumit tentu sangat bagus karena akan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di DPM-PTSP Kota Malang sehingga kompetensi pegawai akan terwujud.

Kemampuan diri dalam mengatasi kerumitan adalah ahli yang menjadi tujuan dari adanya inovasi pelayanan perizinan. Dengan kata lain kerumitan bukan menjadi kendala karena karakteristik dalam inovasi pelayanan perizinan adalah memiliki tingkat kerumitan itu sendiri. Kerumitan yang akan berdampak pada meningkatnya kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan kinerjanya dan kreatifitas akan terus berkembang kedepannya.

#### **4. Triability (kemungkinan dicoba)**

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan widya herawati selaku staff pengembangan informasi pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Bpk. Utomo selaku pengguna layanan perizinan IMB pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Kemungkinan yang dicoba yang dimaksud disini adalah seberapa jauh perkembangan pelaksanaan ketiga inovasi pelayanan perizinan baik itu mobil keliling, gambar gratis dan layanan aduan dalam memberikan keuntungan dan mencapai tujuan atau sasaran yang ingin di capai. Dalam perkembangan pelaksanaannya, ketiga inovasi ini telah memberikan keuntungan lebih dari ekspektasi awal bagi DPM-PTSP Kota Malang dan telah mencapai sasaran yang ingin dicapai yaitu terwujudnya pelayanan

Kenyataan itu dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa <sup>37</sup>:

“Pelaksanaannya ya telah membawa dampak positif dan semakin hari pelaksanaan ketiga inovasi pelayanan membawa keuntungan bagi DPM-PTSP Kota Malang dalam memberikan pelayanan perizinan terutama untuk IMB. Keuntungan yang didapat bagi DPM-PTSP Kota Malang yaitu semakin tercapai sasaran berupa terwujudnya pelayanan perizinan yang prima dan merakyat. Ditambah juga diraihnya penghargaan bidang pelayanan oleh DPM-PTSP Kota Malang”

Pernyataan di atas membuktikan bahwa perkembangan pelaksanaan ketiga inovasi semakin hari-hari baik dengan membawa keuntungan yang lebih bagi pelayanan perizinan DPM-PTSP Kota Malang sehingga terwujudnya sasaran yang akan dicapai yaitu pelayanan perizinan yang baik dan prima bagi masyarakat. Selain itu keuntungan yang di dapatkan oleh DPM-PTSP Kota Malang dengan adanya inovasi pelayanan tersebut yaitu diraihnya beberapa penghargaan bidang pelayanan. Berikut ini adalah tabel penghargaan yang telah di raih DPM-PTSP Kota Malang, yaitu :

**Tabel 5.3. Penghargaan Yang di Raih DPM-PTSP Kota Malang**

---

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali selaku kabid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

No	Nama Penghargaan	Diberikan
1	Role Model Pelayanan Perizinan dengan Kategori Baik	KemenPan-RB
2	Investment award sebagai penyelenggara penanam modal terbaik	BKPM RI
3	Sebagai rujukan nasional pelayanan perizinan nasional	KemenPan-RB

Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2018)

Tabel pengharagaan di atas menunjukkan bahwa ketiga inovasi pelayanan perizinan IMB telah membawa keuntungan lebih bagi pelayanan perizinan itu sendiri yang membuat kualitas pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Malang baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang menyatakan kalau semakin baik penerapan inovasi pelayanan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik karena itu hakikat tujuan inovasi pelayanan<sup>38</sup>.

Perwujudan kualitas pelayanan yang ada di DPM-PTSP Kota Malang dapat di lihat dari indikator pelayanan meliputi : *Tangibles*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau keandalan, *Responsiveness*, atau ketanggapan, *Assurance*, atau jaminan dan kepastian, dan *Empathy*. Berikut ini adalah penjelasan gambaran tentang kualitas pelayanan di DPM-PTSP Kota Malang berdasarkan indikator tersebut yaitu :

### 1. *Tangibel (Bukti Fisik)*

Dalam indikator ini penulis melihat tentang fasilitas pendukung sarana prasarana yang tersedia di kantor DPMPTSP Kota Malang. Hal ini dikarenakan fasilitas pendukung digunakan untuk mewujudkan pelayanan yang nyaman bagi para pemohon izin. Fasilitas pendukung sarana prasarana dalam hal ini di kantor DPMPTSP Kota Malang mencakup beberapa aspek di antaranya kenyamanan, keamanan dan kecepatan operasional. Berikut ini adalah daftar fasilitas

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali selaku kabid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018



pendukung yang tersedia di kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang :

**Tabel 5.4. Fasilitas Pendukung Pelayanan Perizinan**

No	Aspek	Sarana&Prasarana	Keterangan
1	Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempat duduk pengunjung AC</li> <li>- Lahan Parkir</li> </ul>	<p>Terpenuhi dengan jumlah 20 kursi</p> <p>Terdapat 2 AC untuk penyejuk ruang tunggu bagi pengunjung</p> <p>Terdapat luas parker yang cukup untuk kendaraan pengunjung</p>
2	Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kamera CCTV</li> <li>- Petugas jaga (Satpam)</li> </ul>	<p>Terdapat 2 kamera CCTV di lahan parker dan tempat tunggu</p> <p>Terdapat 1 Satpam yang berjaga</p>
3	Kecepatan Operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer</li> <li>- Konektivitas jaringan</li> </ul>	<p>Terdapat 15 unit computer diseluruh ruangan</p> <p>Konektivitas jaringan yang high speed dan selalu ter-up grade setiap 3 bulan sekali</p>

*Sumber : Arsip Data dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Malang (2017)*

Tabel di atas menunjukkan bahwa pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Malang secara bukti fisik sudah memenuhi aspek pelayanan yang mementingkan masyarakat dengan memberikan kenyamanan, keamanan dan kecepatan operasional pelayanan yang dilakukan. Belum lagi adanya inovasi pelayanan jemput bola yang dilakukan untuk izin trayek dengan sarana prasarana yaitu mobil keliling pelayanan izin trayek.

## **2. Empathy (empati)**

Empati disini yaitu perhatian petugas pelayanan perizinan terhadap pemohon izin yang akan membuat izin. Empati disini membagi ke dalam tiga kategori yaitu kemampuan berkomunikasi petugas, keramahan petugas dan rasa

simpati petugas itu sendiri. Mengacu pada kategori tersebut, penilaian indikator empati pada pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kota Malang secara keseluruhan dapat dilihat.

*Pertama*, Petugas informasi dalam berkomunikasi begitu mudah dipahami dan dimengerti oleh pemohon sehingga pemohon tidak mengalami kesulitan ketika mengajukan permohonan izin dan mengikuti prosedur. Hal ini disebabkan petugas memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan bahasa Indonesia yang baik pula. Selain itu petugas memiliki pemahaman mendalam tentang standar operasional pelayanan yang diberikan sehingga mudah menyampaikan kepada pemohon.

*Kedua*, Petugas dalam melayani pelanggan sangat bertanggungjawab dan ramah dengan pelanggan ketika dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini dikarenakan SOP yang ditetapkan oleh Badan Penanaman Modal Kota Batu menempatkan pelanggan sebagai orientasi utama dalam pelayanan. Misal saja ketika melayani ijin usaha perdagangan (SIUP).

*Ketiga*, Petugas begitu begitu bersimpati kepada pemohon izin atau pengguna layanan. Hal itu dapat dilihat dari sikap petugas yang tidak segan mendatangi pemohon untuk menanyakan apa keperluan dan permasalahan yang dihadapi pemohon ketika membuat izin. Selain itu petugas juga akan memberikan pertolongan apabila pemohon atau pengguna layanan perlu bantuan dan tidak jarang petugas juga membantu sampai pemohon bisa merasa puas dan mengerti. Hal ini dilakukan guna mewujudkan pelayanan prima dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Penilaian tersebut dibuktikan dari pernyataan yang menyatakan bahwa pelayanan izin sekarang ini lebih efektif dengan para pegawai yang lebih ramah dan mengutamakan pengguna layanan bahkan dirasa pelayanan yang diberikan seperti pada pelayanan di bank dimana para pegawainya selalu aktif menanyakan kebutuhan pengguna layanan dan tersenyum<sup>39</sup>.

### 3. Reliability (Keandalan)

Dalam indikator ini penulis melihat tentang keandalan pelayanan perizinan yang diberikan oleh d DPMPTSP Kota Malang. Keandalan dalam hal ini di kantor DPMPTSP Kota Malang mencakup beberapa aspek di antaranya persyaratan sederhana, kemampuan petugas menggunakan alat operasional, dan penyelesaian dengan cepat dan akurat.

*Pertama*, persyaratan sederhana disini dapat dilihat dari ketentuan persyaratan yang telah dibuat DPMPTSP Kota Malang.

*Kedua*, kemampuan petugas juga sudah sangat baik seiring dengan beberapa pelatihan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Malang sehingga membuat petugas cakap dalam menguasai beberapa aplikasi yang ada dan program penulisan di komputer melalui *Microsoft Office*. *Ketiga*, penyelesaian izin yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Malang masih kurang cepat dikarenakan keterbatasan alat pendukung dan sumber daya manusia yang ada sehingga tidak jarang waktu penyelesaian masih ada yang molor.

Penilaian tersebut dibuktikan dari pernyataan yang menyatakan bahwa persyaratannya sekarang ini jauh lebih mudah dengan adanya gambar gratis dengan ditambah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan juga baik

---

<sup>39</sup> Hasil wawancara dengan Ibu murti selaku pengguna layanan pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018

seperti kemampuan menggambar draft bangunannya bagus dan penggunaan teknologi juga baik akan tetapi kurangnya pada waktu pelayanan terkadang masih sedikit molor dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitasnya<sup>40</sup>.

#### 4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam indikator ini penulis melihat tentang keandalan pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang. Daya tanggap dalam hal ini di kantor DPMPTSP Kota Malang mencakup dua aspek di antaranya prosedur yang mudah dan profesionalitas petugas. Hal ini dikarenakan daya tanggap berhubungan erat dengan upaya institusi dan petugas dalam menanggapi kebutuhan masyarakat atau pemohon izin.

*Pertama*, prosedur pelayanan yang ada DPMPTSP Kota Malang cukup mudah dan gampang untuk dipahami. Hal ini dapat dilihat dari bagan mekanisme pelayanan yang diberikan selain itu sejak tahun 2006 sampai 2018 telah terjadi pemangkasan prosedur pelayanan satu atap yang dilakukan yaitu dalam hal kewenangan penandatanganan SK izin dan pemrosesan data pemohon. *Kedua*, Profesionalitas disini yang dilihat adalah kedisiplinan petugas dimana petugas yang ada di DPMPTSP Kota Malang sudah sangat disiplin sesuai dengan *Job Desk* masing-masing posisi dan bekerja sesuai peraturan yang ditetapkan.

Kenyataan itu dibuktikan dari pernyataan yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan sekarang jauh lebih mudah di akses dan juga untuk pegawainya semakin professional jika dibandingkan dahulu yang cenderung kaku dan pragmatis dikarenakan inovasi pelayanan perizinan sekarang ini berdampak

---

<sup>40</sup> Hasil wawancara dengan Ibu murti selaku pengguna layanan pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018

positif dengan keuntungan yang dirasakan bagi pemohon perizinan terutama untuk izin IMB<sup>41</sup>.

### **5. Assurance (Jaminan)**

Dalam indikator ini penulis melihat tentang keandalan pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang. Daya tanggap dalam hal ini di kantor DPMPTSP Kota Malang mencakup dua aspek di antaranya keadilan pelayanan dan produk serta waktu sesuai perjanjian awal.

*Pertama*, keadilan pelayanan disini yaitu bagaimana pelayanan itu dilakukan apakah sudah sesuai dengan kesamaan hak pemohon tanpa membedakan status. Dilihat selama magang pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang sudah berazaskan keadilan tanpa memperdulikan status ekonomi dan kedudukan setiap pemohon usaha. Dengan demikian dapat dikatakan pelayanan yang diberikan tidak ada unsur diskriminasi bagi pemohon layanan.

*Kedua*, produk layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Malang telah sesuai dengan perjanjian antara pemohon dan institusi. Apabila ada kesalahan produk berupa identitas pemohon ataupun izin yang diterbitkan, pihak DPMPTSP Kota Malang siap mengganti produk baru dengan tempo waktu 15 menit ketika ada pengaduan kesalahan tersebut. Sedangkan untuk waktu sendiri masih belum bisa terpenuhi secara optimal dikarenakan tak jarang izin diterbitkan lebih dari perjanjian awal.

Kenyataan itu dibuktikan dari pernyataan yang menyatakan bahwa pelayanan sekarang sama rata dan sama rasa tanpa ada pembedaan strata social bahkan kecenderungan pelayanan perizinan berpihak pada masyarakat golongan

---

<sup>41</sup> Hasil wawancara dengan Ibu murti selaku pengguna layanan pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018



menengah kebawah sehingga ada kesamaan hak. Ditambah lagi pergantian apabila ada kesalahan penulisan produk langsung dapat di adukan dan dtanggapi dengan baik sehingga hak pemohon memperoleh jaminan dapat terwujud dengan baik. awainya semakin professional jika dibandingkan dahulu yang cenderung<sup>42</sup>.

## 5. Observability (kemudahan diamati)

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam hal ini sejauh mana penerapan inovasi pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kota Malang. Secara kasat mata penyelenggaraan inovasi pelayanan perizinan ini sudah baik dilapangan dikarenakan pengguna layanan menilai bahwa keberadaan inovasi pelayanan perizinan seperti gambar gratis untuk pelayanan perizinan IMB membantu masyarakat kelas menengah kebawah dan memangkas persyaratan izin tersebut.

Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang menyatakan bahwa keberadaan inovasi pelayanan telah membantu pengguna layanan bahkan menguntungkan bagi mereka dikarenakan pengguna layanan tidak repot menyediakan gambar dan mengeluarkan uang lebih untuk membuat gambar draft tersebut<sup>43</sup>. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketiga inovasi pelayanan perizinan IMB di atas dapat di amati bahkan dapat dirasakan oleh penyelenggra sebagai bahan evaluasi dan masyarakat pengguna layanan.

Sejalan dengan hal itu Bpk Iwan Rizali selaku Kepala Bidang Perizinan yang menyatakan bahwa :

“Ya, Ketiga inovasi tersebut begitu mudah di awasi dilapangan sehingga dalam evaluasi penerapann kedepannya jauh lebih gampang, karena apa

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Bpk sugiono selaku pengguna layanan pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Bpk sugiono selaku pengguna layanan pada hari Selasa Tgl 5 Juni 2018

dalam penerapannya dilapangan tentu ada dinamika social yang akan memunculkan permasalahan lain. Makanya ketiga inovasi tersebut di ambil karena mudah di amati dan dirasakan”

Dengan demikian pernyataan di atas jelas menunjukkan bahwa ketiga inovasi yang meliputi gambar gratis, mobil keliling dan layanan aduan telah sesuai dengan karakteristik inovasi yang mampu memberikan keberhasilan dalam pelaksanaannya yaitu mudah di amati (*Observability*) dan juga inovasi yang mampu mewujudkan sasaran strategis dan tujuannya.

## 5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Inovasi Pelayanan Perizinan

Keberhasilan penerapan inovasi pelayanan perizinan IMB di DPMPTSP Kota Malang tidak terlepas dari beberapa faktor yang mempengaruhi. Berikut ini adalah faktor yang mempengaruhi penerpan inovasi pelayanan antara lain :

### 1. Visi dan Strategi

Keterkaitan antara visi dan strategi dengan karakteristik kesesuaian dilihat dari kesesuaian antara visi Kota Malang dengan DPMPTSP Kota Malang, bahwa kesesuaian visi merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi. Tanpa adanya kesesuaian, inovasi tidak dapat terwujud karena tidak terdapat keselarasan. Suatu visi merupakan pandangan jauh tujuan dari sebuah organisasi. Kesesuaian visi dengan misi dan strategi untuk mencapai tujuan menjadi hal yang sangat penting. Melalui inovasi yang diwujudkan, DPMPTSP Kota Malang dapat meningkatkan kredibilitasnya dalam memberikan pelayanan publik di mata masyarakat luas dan menjadikan pelayanan publik dapat diakses lebih dekat oleh masyarakat. Hal itu dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa Visi strategis mutlak penting dibutuhkan dalam mewujudkan

kebrhasilan penerapan inovasi pelayanan perizinan dikarenakan visi strategis adalah tujuan dan sasaran yang dicapai. Oleh karena itu semakin sesuai visi strateginya maka inovasi akan berhasil<sup>44</sup>.

## 2. Sumber Daya Manusia

keterampilan yang harus dimiliki oleh para pegawai DPMPTSP Kota Malang adalah memahami standar minimal IT, sedangkan para petugas pelaksana pengelolaan gambar gratis harus memiliki kecakapan skill arsitek yang baik karena petugas tersebut berhubungan langsung dengan masyarakat luas. Keterampilan yang dibutuhkan tidak hanya penguasaan IT tetapi juga penguasaan mental diri yang baik karena petugas dan pegawai melayani masyarakat luas dengan berbagai latar belakang kondisi yang berbeda. Kesabaran dan ketelatenan menjadi poin plus yang harus dimiliki oleh para pegawai DPMPTSP Kota Malang dan petugas pelaksana pengelolagambar gratis serta mobil keliling. Yang perlu diperhatikan adalah, kemampuan petugas dalam menjalankan aplikasi *online* masingmasing bidang. Karena terkadang cara *back-up* bidang lain bukan merupakan solusi yang baik apabila petugas tersebut tidak menguasai bidang lain selain bidangnya sendiri. Rotasi pekerjaan menjadi solusi yang baik untuk menghindari jenuh namun apabila tidak diiringi dengan pelatihan dan pendampingan akan menghambat kemampuan petugas itu sendiri dalam melayani karena ketidakmampuan petugas tersebut dalam mengoperasikan IT diluar bidangnya. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kemampuan petugas faktor

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali selaku kabid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

penentu keberhasilan dari inovasi pelayanan perizinan ini, dengan demikian semakin tinggi kemampuan petugas maka semakin berhasil penerapan inovasinya<sup>45</sup>.

### 3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yang ditekankan kepada pegawai DPMPTSP Kota Malang yaitu mengenai kedisiplinan. Kedisiplinan yang diterapkan DPMPTSP Kota Malang antara lain jam masuk kantor yaitu pukul 07.00 dan jam pulang kantor pukul 16.00 Cara Kepala DPMPTSP Kota Malang dalam memberikan kedisiplinan yaitu dengan melakukan Sidak Kepala Dinas ke Front-Office maupun ke ruangan DPMPTSP Kota Malang dengan waktu yang tidak menentu. Secara otomatis pegawai harus selalu siap siaga memberikan performa terbaik. Dalam menjaga kedisiplinan juga diadakan sanksi atau teguran bagi pegawai yang tidak menjalankan aturan atau tidak taat pada kedisiplinan yang diterapkan DPMPTSP Kota Malang. Selain itu budaya organisasi yang diterapkan yaitu dengan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Diskominfo Kota Semarang. Petugas Front-Office, yang menjadi “wajah” yang berhadapan langsung dengan masyarakat dipilih berdasarkan proses seleksi dan rekomendasi dari para pejabat struktural DPMPTSP Kota Malang, sehingga petugas-petugas yang berada pada Front Office merupakan petugas yang dipercaya dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat guna menumbuhkan kepercayaan terhadap institusi. Hal ini dibuktikan dari hasil pernyataan bahwa budaya organisasi disiplin dan profesional menjadi

---

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali selaku kabid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018

kunci keberhasilan dari penerapan inovasi pelayanan perizinan dikarenakan semakin professional dan disiplin maka inovasi akan berjalan semakin efektif.<sup>46</sup>



## BAB VI

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan Iwan Rizali selaku kabid pelayanan perizinan pada hari Senin Tgl 4 Juni 2018



## PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) DI DPM-PTSP Kota Malang, maka penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. DPMPTSP Kota Malang memiliki tiga inovasi pelayanan perizinan IMB meliputi mobil keliling, gambar gratis, dan layanan aduan. Pelaksanaan Ketiga Inovasi pelayanan perizinan tersebut memiliki sifat kebaruaran yang sangat baik. Melalui inovasi tersebut, kredibilitas DPMPTSP Kota Malang semakin meningkat dan kualitas pelayanan mengalami perubahan yang baik. Keuntungan dapat dirasakan dari berbagai pihak, baik dari pemberi layanan inovasi yaitu DPMPTSP Kota Malang dan petugas pelaksana pengelola inovasi dan juga keuntungan dapat dirasakan bagi pihak penerima layanan yaitu masyarakat luas. Inovasi tersebut juga memiliki sifat kompatibel dengan kondisi yang ada pada saat ini. Kesesuaian inovasi dapat dilihat dari mudahnya sasaran inovasi tersebut dalam memahami inovasi baru yang diberikan dalam konteks ini adalah masyarakat memberikan respon positif pada inovasi pelayanan perizinan IMB. Kesulitan yang dialami petugas pelaksana pengelola dalam rangka menggunakan sarana baru dari inovasi pelayanan perizinan cukup dapat diatasi dengan adanya monitoring dan pelatihan dari Kepala bidang sebagai penanggungjawab utama. Keberadaan sarana prasarana yang ada

telah teruji memberikan keuntungan atau nilai lebih dalam rangka menunjang kegiatan pelayanan perizinan.

2. Dalam penerapan dan pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan IMB di atas terdapat faktor yang mempengaruhi keberhasilannya. Faktor yang mempengaruhi penerapan ketiga inovasi pelayanan perizinan IMB di tersebut yaitu visi strategis yang telah sesuai dengan perencanaan inovasi yang dilakukan, sumber daya manusia yaitu ketrampilan, kemampuan dan kreatifitas pegawai yang baik menjadi penekanan utama DPMPTSP Kota Malang dan budaya organisasi yang disiplin tinggi serta professional yang diterapkan DPMPTSP Kota Malang menjadi keutamaan keberhasilan penerapan inovasi pelayanan perizinan IMB di Kota Malang.

## **6.2. Rekomendasi**

Bedasarkan penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang diberikan berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan perizinan IMB adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjaga dan meningkatkan efektifitas penerapan inovasi pelayanan perizinan DPMPTSP Kota Malang diperlukan adanya penambahan fasilitas seperti mobil untuk keliling dan akses komputernya sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjangkau daerah lebih luas serta waktu pelayanan lebih cepat. Selain itu juga penambahan SDM juga perlu untuk tenaga gambar gratis yang dirasa masih kurang sehingga masih menghambat waktu pelayanan.
2. Menjaga bahkan meningkatkan budaya organisasi yang disiplin dan professional DPMPTSP Kota Malang, keterampilan pegawai juga harus

ditingkatkan lagi, dan pembaharuan inovasi tetap dilakukan dengan melakukan sesuai dengan visi strategi. Hal itu dilakukan karena ketuganya merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan inovasi.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Buchori, Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan kedelapan Bandung; Alfabeta, 2009
- Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif, Surabaya : Airlangga University Press, 2001.
- De Jong & Den Hartog dalam Jessica Magdalena, *Inovasi, Kreativitas Dan Perilaku Inovatif*, 2012. Di akses melalui ilearning.com.
- Koentjaraningrat, Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT. Gramedia, 1983.
- Kotler, Philip And Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Jakarta; Erlangga, 2008.
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : Rosda Karya, 2004.
- Pasolong. *Teori Administrasi Publik, Badnung*; Alfabeta, 2011
- Salim Agus, Teori dan Paradigma Penelitian Sosial. Yogyakarta : Tiara Wacana, 2006.
- Sedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung; PT Refka Aditama, 2010.
- , Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Bandung; PT. Refika Aditama, 2014
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta, CV., 2011.
- Suwarno, Yogi. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta; STIA LAN, 2008
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta; C,V Andi Offset, 2011

**INTERNET :**

<http://m.jatimtimes.com/baca/Inilah-Inovasi-Dinas-Penanaman-Modal-Dan-Pelayanan-Terpadu-Satu-Pintu/>

<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/Kota-Malang-Jadi-Role-Model-Pelayanan-Terbaik-Satu-Pintu-Dan-Akta>

**JURNAL :**

Elly Candra Azizah, Salahudin, S.IP, M.P.A, dan Zen Amiruddin, M.Med.Kom.2016. Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Studi Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang.

